



# भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण  
EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4  
PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित  
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 121]  
No. 121]

नई दिल्ली, बुधवार, अगस्त 23, 2006/भाद्र 1, 1928  
NEW DELHI, WEDNESDAY, AUGUST 23, 2006/BHADRA 1, 1928

## भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिसूचना

नई दिल्ली, 23 अगस्त, 2006

सं. 16-2/2006-बी एण्ड सीएस.—भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 2 की उप-धारा (1) के खण्ड (क) के प्रावधान तथा धारा 11 की उप-धारा (1) के खण्ड (डी) के अन्तर्गत भारत सरकार द्वारा फा. सं. 13-1/2004-रिस्ट्र से निर्गत अधिसूचना सं. 39 [सं. का.आ. 44(अ) तथा 45(अ) दिनांक 9, जनवरी, 2004] के साथ पठित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खण्ड (बी) के उप-खण्ड (v) तथा धारा 36 के अन्तर्गत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण एतद्वारा निम्नलिखित आदेश जारी करता है :

### 1. संक्षिप्त नाम, विस्तार तथा प्रारंभ

- (i) यह विनियम "सेवा की गुणवत्ता के मानक (ब्राडकास्टिंग तथा केबल सेवाएं) (केबल टेलीविजन-कैस क्षेत्र) विनियम 2006 (2006 का 8)" कहा जाएगा।
- (ii) यह विनियम पूरे भारत में लागू होगा।

(iii) यह विनियम, 1 अक्टूबर, 2006 से लागू होगा।

### 2. परिभाषाएं

इस विनियम में, जब तक संदर्भ में अन्यथा अपेक्षित न हो:

- (क) 'एड्रसेबल सिस्टम' का आशय एक ऐसे इलेक्ट्रॉनिक उपकरण अथवा एक से ज्यादा इलेक्ट्रॉनिक उपकरण से है, जिन्हें एकीकृत प्रणाली में रखा गया हो और जिनके माध्यम से टेलीविजन चैनल के सिग्नल, एनक्रिप्टेड अथवा

अन-एनक्रिप्टेड रूप में भेजे जा सकते हैं और जिन्हें सेवा प्रदाता द्वारा सब्सक्राइबर के लिए ऐसे सब्सक्राइबर की रूचि और अनुरोध पर प्राधिकार की सीमा के भीतर सब्सक्राइबर के परिसर में उपकरण या उपकरणों के द्वारा डि-कोड किया जा सकता है।

- (ख) 'वैकल्पिक टैरिफ पैकेज' का आशय किसी ऐसे टैरिफ पैकेज से है, जिसकी पेशकश सेवा प्रदाता कार्यक्रम प्राप्त करने के लिए सब्सक्राइबरों को सेट टॉप बॉक्स की सप्लाई के लिए मानक टैरिफ पैकेज के अतिरिक्त कर सकता है।
- (ग) 'प्राधिकरण' का आशय भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण से है, जिसकी स्थापना भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 3 की उपधारा (1) के अंतर्गत की गई है।
- (घ) 'प्राधिकृत अधिकारी' का वही अर्थ होगा जो केबल टेलीविजन नेटवर्क (विनियम) अधिनियम, 1995 (1995 का 7) की धारा 2 के खण्ड (ए) में दिया गया है।
- (ङ) 'ब्राडकास्टर' का आशय निजी व्यक्ति, व्यक्तियों के समूह, पब्लिक या कारपोरेट निकाय, फर्म या कोई संगठन या ऐसी निकाय, जो कार्यक्रम सेवाएं प्रदान कर रहा है, से है। इसमें उसकी प्राधिकृत वितरण एजेंसियां भी शामिल हैं।
- (च) 'बेसिक सेवा टियर' का आशय ऐसे फ्री टु एयर चैनलों के एक पैकेज से है जिन्हें केबल ऑपरेटर द्वारा उस क्षेत्र के सब्सक्राइबरों को एकल कीमत पर मुहैया कराया जाता है जहां उसका केबल टेलीविजन नेटवर्क सेवाएं मुहैया कराता है और ऐसे चैनलों को सब्सक्राइबर द्वारा केबल टेलीविजन नेटवर्क (विनियम) संशोधन अधिनियम, 2002 के शुरू होने से पहले मौजूद ऐसे रिसीवर सेटों पर देखा जाता था जिन रिसीवर सेटों पर किसी प्रकार के एड्रेसेबल सिस्टम नहीं लगे हुए थे।
- (छ) 'कैस क्षेत्र' का आशय ऐसे राज्य, शहर, कस्बे से है जहां केबल टेलीविजन नेटवर्क (विनियम) अधिनियम 1995 (1995 का 7) की धारा 4ए की उपधारा (1) के अंतर्गत जारी अधिसूचना के अनुसार प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर/केबल

- ऑपरेटर के लिए एड्रेसेबल सिस्टम के माध्यम से किसी भी पे चैनल के कार्यक्रमों को ट्रांसमिट या रि-ट्रांसमिट करना अनिवार्य है।
- (ज) 'केबल ऑपरेटर' का आशय ऐसे व्यक्ति से है जो केबल टेलीविजन नेटवर्क के माध्यम से केबल सेवा मुहैया कराता है अथवा जो केबल टेलीविजन नेटवर्क के प्रबंधन और संचालन को नियंत्रित करता है या उसके लिए उत्तरदायी होता है।
- (झ) 'केबल सेवा' का आशय कार्यक्रमों का केबल द्वारा ट्रांसमिशन है। इसमें किसी ब्राडकास्ट टेलीविजन सिग्नल का केबल द्वारा रि-ट्रांसमिशन भी शामिल है।
- (ञ) 'केबल टेलीविजन नेटवर्क' का आशय किसी ऐसी प्रणाली से है जिसमें एक सेट क्लोज्ड ट्रांसमिशन पाथ तथा एसोसिएट सिग्नल जनरेशन की व्यवस्था हो तथा जिसके पास ऐसे नियंत्रण और वितरण उपकरण हों, जिनसे मल्टीपल सब्सक्राइबर्स को केबल सेवा प्राप्त हो सकें।
- (ट) 'टीवी चैनलों के वितरक' का आशय वही होगा जो दूरसंचार (ब्राडकास्टिंग तथा केबल सेवाएं) अन्तरसंयोजन विनियम, 2004 (2004 का 13) के खण्ड 2 के उपखण्ड (जे ) में दिया गया है।
- (ठ) 'फ्री टु एयर चैनल' या 'एफटीए चैनल' का आशय ऐसे चैनल से है जिसके लिए ब्राडकास्टर को इलेक्ट्रोमैग्नेटिक तरंगों के माध्यम से उसके रिट्रांसमिशन के लिए शुल्क का भुगतान नहीं किया जाता है और जिसे सामान्य जनता द्वारा केबल अथवा स्पेस के माध्यम से प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष रूप से प्राप्त किया जाता है और जिसे किसी सब्सक्राइबर के रिसीवर सेट के साथ किसी एड्रेसेबल सिस्टम के इस्तेमाल की आवश्यकता नहीं होगी।
- (ड) 'मल्टी सिस्टम ऑपरेटर' का आशय किसी ऐसे केबल ऑपरेटर से है जो या तो मल्टीपल सब्सक्राइबर्स द्वारा सीधे या एक या एक से अधिक केबल ऑपरेटरों के माध्यम से एक साथ प्राप्त करने के लिए ब्राडकास्टर से अथवा उसके प्राधिकृत एजेंसियों से कार्यक्रम सेवा प्राप्त करता है और उसका रि-ट्रांसमिशन करता है अथवा अपने कार्यक्रम सेवा को ट्रांसमिट करता है। इसके अलावा प्राधिकृत वितरण एजेंसियां भी शामिल हैं, चाहे उन्हें जिस नाम से भी जाना जाए।

(ब) 'पे चैनल' का आशय एक ऐसे चैनल से है जिसके लिए ब्राडकास्टर्स को इलेक्ट्रोमैग्नेटिक तरंगों के माध्यम से उसके रि-ट्रांसमिशन के लिए शुल्क का भुगतान किया जाता है और जिसे सामान्य जनता द्वारा केबल या स्पेस के माध्यम से प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष रूप से प्राप्त किया जाता है और जिसे सब्सक्राइबर के रिसीवर सेट के साथ किसी एड्रेसेबल सिस्टम का इस्तेमाल करना अपेक्षित होगा।

(ग) 'कार्यक्रम' का आशय किसी टेलीविजन प्रसारण से है और इसमें निम्नलिखित शामिल हैं:

(i) फिल्म, फीचर, नाटक, विज्ञापन तथा धारावाहिक का प्रदर्शन।

(ii) कोई ऑडियो या विजुअल या ऑडियो-विजुअल लाइव प्रदर्शन या प्रस्तुतीकरण, और "कार्यक्रम सेवा" का भी आशय तदनुसार होगा।

(घ) 'सेवा प्रदाता' का आशय सेवा प्रदाता के रूप में सरकार से है और इसमें लाइसेंसधारी तथा ब्राडकास्टर, मल्टी सिस्टम ऑपरेटर (एमएसओ) केबल ऑपरेटर अथवा टीवी चैनलों के वितरक भी शामिल हैं।

(ङ) 'सेट टॉप बॉक्स' का आशय एक ऐसे उपकरण से है, जो कि टेलीविजन से जुड़ा हुआ या उसका ऐसा हिस्सा होता है, जिससे सब्सक्राइबर को एनक्रिप्टेड/डि-एनक्रिप्टेड रूप में एड्रेसेबल सिस्टम के माध्यम से सब्सक्राइब किए जाने वाले पे चैनल प्राप्त होते हैं।

(च) 'मानक टैरिफ पैकेज' का आशय कार्यक्रम सेवाएं प्राप्त करने के लिए सेवा प्रदाता द्वारा सब्सक्राइबर को सप्लाई किए गए सेट टॉप बॉक्स के लिए प्राधिकरण द्वारा निर्धारित टैरिफ पैकेज से है।

(छ) 'सब्सक्राइबर' का आशय किसी ऐसे व्यक्ति से है जो किसी सेवा प्रदाता से उसके द्वारा विनिर्दिष्ट किसी स्थान पर उस सेवा प्रदाता के सिग्नल प्राप्त करता है और उन्हें किसी अन्य व्यक्ति को आगे ट्रांसमिट नहीं करता हो।

3. **किस क्षेत्र में केबल टेलीविजन सेवा के कनेक्शन, वितरण, स्थानांतरण और शिपिंग के संबंध में प्रावधान।**

3.1 क) अधिसूचित क्षेत्र में केबल ऑपरेटर/मल्टी सिस्टम ऑपरेटर, जैसी भी स्थिति हो, वे पे चैनलों के सभी सब्सक्राइबरों के लिए सेट टॉप बॉक्स लेने के लिए,

उसे लौटाने के लिए, शिफ्ट करने या स्थानांतरण करने और केबल सेवा का कनेक्शन लेने, कनेक्शन काटने तथा पुनः कनेक्शन लेने के लिए फॉर्मेट द्विभाषी रूप में (जिसमें एक स्थानीय भाषा हो) तैयार करेंगे। मल्टी सिस्टम ऑपरेटर अथवा उसके सम्बद्ध पक्ष द्वारा केबल ऑपरेटर के एक समूह के लिए एक समान फॉर्मेट, यदि हो, निर्धारित हो तो इसे इस खण्ड का अनुपालन माना जाएगा। प्रत्येक सब्सक्राइबर जिसका आवेदन स्वीकृत किया जाएगा, को एक अलग आईडी संख्या दी जाएगी और इसे एमएसओ के सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली के सिस्टम में निर्मित करने को तरजीह दी जाएगी।

- ख) कौंस क्षेत्र में पे चैनलों के सब्सक्राइबरों के लिए आवेदन फार्म की आवश्यकता है जबकि फ्री टु एयर चैनलों वाले बेसिक सर्विस टियर के सब्सक्राइबरों के लिए इसकी आवश्यकता न होने का अर्थ यह नहीं लगाया जाना चाहिए कि उनके सब्सक्राइबरों को उनसे संबद्ध सेवा की गुणवत्ता के मानक उपलब्ध कराने वाले खंडों की प्रयोज्यता नहीं है।

व्याख्या: चैनल में पे चैनलों के नए सब्सक्राइबरों पर इस खण्ड के उपबंध तथा खण्ड 3.2 से 3.7 लागू होंगे।

3.2 आवेदन के तैयार किए गए फॉर्मेट में, अन्य बातों के साथ-साथ, निम्नलिखित विवरण शामिल होना चाहिए:

- (i) आवेदन क्रमवार अंकित किया गया होगा तथा यह द्विभाषिक रूप में (जिसमें एक स्थानीय भाषा हो) होगा।
- (ii) आवेदन दो प्रतियों में की जाएगी और एक प्रति केबल ऑपरेटर/एमएसओ द्वारा विधिवत रूप से पावती देकर लौटा दी जाएगी।
- (iii) केबल आपरेटर के साथ-साथ एम एस ओ का नाम, पता, टेलीफोन नम्बर, मोबाइल नम्बर, फैक्स नम्बर, ई-मेल का पता, यदि कोई हो, और संपर्क किए जाने वाले व्यक्तियों (कम से कम दो) का नाम दिया जाना चाहिए।
- (iv) केबल और टेलीविजन नेटवर्क विनियम अधिनियम, 1995 (1995 का 7) की धारा 4(3) के अंतर्गत प्राप्त किए गए पंजीकरण प्रमाण-पत्र में समाविष्ट विवरण जैसे की प्रमाण-पत्र की तिथि, पंजीकरण प्रमाण-पत्र की समाप्ति की तिथि के

साथ-साथ भारत सरकार द्वारा दिया गया कोई अनुमोदन का ब्यौरा भी दिया जाना चाहिए।

- (v) मनोरंजन कर, सेवा कर, पंजीकरण संख्या, यदि लागू हो, का ब्यौरा दिया जाना चाहिए।
- (vi) प्रस्तावित प्रोग्रामिंग सेवाओं का ब्यौरा जिसमें स्पष्ट रूप से उपलब्ध चैनलों की संख्या और नाम, चैनलों का समूह, चाहे वे फ्री टु एयर चैनल अथवा एक पे चैनल हों, मूल्य वर्धित सेवाएं, यदि कोई उपलब्ध हो, दिया जाए।
- (vii) प्रस्तावित चैनल और चैनलों के समूह के नाम के साथ एक अलग चैनल और चैनलों के समूह का अधिकतम फुटकर मूल्य दिया जाए।
- (viii) यदि सेट टॉप बॉक्स की सप्लाय के लिए केबल ऑपरेटर के पास मानक टैरिफ पैकेज, जो भी प्राधिकरण द्वारा निर्धारित की जाए, के अलावा बहुत सी योजनाएं हों तो उसे आवेदन फार्म के साथ परिशिष्ट के रूप में लगाया जा सकता है अथवा इस प्रकार से परिपत्रित किया जाए ताकि सब्सक्राइबर प्रस्तावित सेवाओं और उनके मूल्य से अवगत हो जाएं तथा अपनी पसंद सूचित कर सकें।
- (ix) आवेदन फार्म में स्पष्ट रूप से शर्तें और निबंधन तथा विशेषकर निम्नलिखित सम्मिलित होना चाहिए :
  - (क) सब्सक्राइबर के बारे में सामान्य सूचना जैसे कि नाम, पता, टेलीफोन/मोबाइल नं. आदि प्राप्त करने के लिए कॉलम दिए जाएं। ऐसी सारी सूचना को गोपनीय रखा जाए।
  - (ख) भुगतान की शर्तें जिसमें भुगतान की देय तिथि, भुगतान का तरीका, एकमुश्त अथवा अग्रिम भुगतान के लिए विशेष छूट योजनाएं, भुगतान विलंब से करने आदि पर ब्याज, दण्ड लगाना।
  - (ग) वे कारण अथवा आधार दिए जाएं जिन पर आवेदन निरस्त किया जा सकता है।
  - (घ) आवेदन फार्म इस प्रकार से बना होना चाहिए जिसमें सब्सक्राइबरों को टीवी सेटों की संख्या, वह स्थान जहां के लिए कनेक्शन वांछित है, एक अलग चैनल अथवा वांछित चैनलों के समूह, आवश्यक मूल्य वर्धित सेवाएं, यदि कोई हो, आदि अंकित करना सुनिश्चित किया जा सके।

- (ड) नए कनेक्शन, स्थानांतरण अथवा कनेक्शन काटने के लिए अपेक्षित दस्तावेजों की सूची दी जानी चाहिए जिसमें आवास का प्रमाण भी दिया जाना चाहिए।
- (च) शिकायतों के निवारण की प्रक्रिया या तो आवेदन फार्म में अथवा बुकलेट/पैम्फलेट में अलग से फार्म के रूप में दी जानी चाहिए जिसमें निम्नलिखित ब्यौरा दिया जाए:
- i) शिकायत के संभावित क्षेत्र/कारण
  - ii) शिकायतों के निपटान की जिम्मेदारी लेने वाले कम से कम दो व्यक्तियों का पता।
  - iii) अलग-अलग अथवा समूह में शिकायतों के कारणों अथवा क्षेत्रों के निवारण के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया।
- (छ) अनुरक्षण/सेवा नीति या तो आवेदन के हिस्से के रूप में अथवा एक पृथक बुकलेट/पैम्फलेट के रूप में।
- (ज) सिगनल न होने अथवा सेवा में व्यवधान होने के मामले में छूट देने की नीति।
- (झ) इस विनियम में अनुबंधित सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए केबल आपरेटर/एमएसओ का दायित्व।
- (ञ) सब्सक्राइबर के ऐसे स्थान, जहां के लिए प्रोग्रामिंग सेवाओं के लिए अनुरोध किया गया हो, पर स्थित केबल आपरेटर की संपत्ति के बचाव और चौकसी के लिए सब्सक्राइबरों का दायित्व।
- (ट) प्राधिकरण द्वारा निर्धारित सेवाओं की गुणवत्ता के मानकों के लिए तकनीकी तथा गैर-तकनीकी पैरामीटर।

3.3 पे चैनलों को सब्सक्राइब करने के लिए किसी सब्सक्राइबर से विधिवत् हस्ताक्षरित और पूर्ण रूप से भरा हुआ आवेदन पत्र अथवा केबल आपरेटर के पंजीकरण प्रमाण-पत्र के विनिर्दिष्ट क्षेत्र में रहने वाले किसी सब्सक्राइबर द्वारा केवल बेसिक सेवा टियर के लिए अनुरोध किए जाने पर, आवेदन प्राप्त होने के पांच कार्य दिवस के भीतर केबल आपरेटर द्वारा उत्तर दिया जाना चाहिए जिसमें आवेदन अथवा अनुरोध में कमियां, खामियां, यदि कोई हों, कनेक्शन एक्टिवेट करने/कनेक्शन को पुनः एक्टिवेट करने, जैसा भी मामला हो, की संभावित तिथि, विनिर्दिष्ट की जानी चाहिए।

- 3.4 बेसिक सेवा टियर के सब्सक्राइबर्स के मामलों में भी केबल आपरेटर को पे चैनलों के आवेदक के लिए अपेक्षित ब्यौरा लेना चाहिए और समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा यथा निर्धारित अवधि के लिए उचित रिकॉर्ड रखना चाहिए।
- 3.5 यदि केबल ऑपरेटर समझता है कि कनेक्शन मुहैया कराना संभव है अर्थात् तकनीकी दृष्टि से कोई अव्यावहारिकता नहीं है तो कनेक्शन का एक्टिवेशन/पुनः एक्टिवेशन, सब्सक्राइबर की ओर से औपचारिकताएं पूरी करने के दो कार्य दिवस के भीतर किया जाना चाहिए। इस खंड के प्रयोजन के लिए 'तकनीकी रूप से अव्यावहारिक' वाक्यांश का अर्थ निम्नलिखित होगा और इसमें यह भी शामिल होगा :
- i) वह स्थान जहां अपेक्षित सेवाएं अभिगम्य नहीं हैं अथवा वह एक ऐसी लागत पर अभिगम्य हैं, जिसे सब्सक्राइबर वहन करने के लिए सहमत नहीं है।
  - ii) वह स्थान जहां अपेक्षित सेवाएं अभिगम्य तो हैं, लेकिन जहां इस विनियम के खण्ड 8 के विनिर्दिष्ट के अनुसार सिगनलों की गुणवत्ता उपलब्ध कराना तकनीकी रूप से व्यावहारिक नहीं है।
  - iii) वह स्थान जहां सेवाएं अपेक्षित हैं उस क्षेत्राधिकार से बाहर पड़ता है जिसके लिए केबल आपरेटर के पास पंजीकरण प्रमाण-पत्र है।
- 3.6 यदि आवेदक के अनुरोध के अनुसार उस स्थान पर, जहां के लिए सेवाओं का अनुरोध किया गया है परंतु केबल सेवा उपलब्ध कराना तकनीकी रूप से व्यावहारिक नहीं है तो उसे आवेदन प्राप्त होने की तिथि से पांच कार्य दिवसों के भीतर सेवाएं उपलब्ध कराना तकनीकी रूप से अव्यावहारिक होने के कारण सूचित किया जाना चाहिए तथा तकनीकी रूप से अव्यावहारिकता के बावजूद यदि सिगनल उपलब्ध कराए जाते हैं तो सिगनलों की गुणवत्ता के क्या परिणाम होंगे यह भी सूचित किया जाना चाहिए। यदि संभव हो तो मल्टी सिस्टम आपरेटर/केबल आपरेटर ऐसे आवेदक को ऐसे वैकल्पिक स्रोतों की सूचना दें जहां से केबल सेवाएं प्राप्त की जा सकती हैं।



3.7 ऐसे क्षेत्र के भीतर पड़ने वाले स्थान, जहां के लिए केबल आपरेटर के पास वैध पंजीकरण प्रमाण-पत्र हो, पर केबल सेवा के लिए, सब्सक्राइबर से प्राप्त अनुरोधों को मात्र इस आधार पर खारिज नहीं किया जा सकता कि वह स्थल अथवा घर, उसी क्षेत्र में केबल सेवा प्रदान करने वाले किसी अन्य प्राधिकृत केबल आपरेटर के लिए निर्धारित है। बहरहाल, संदेह को दूर करने के लिए यह स्पष्ट किया जाता है कि यह किसी केबल आपरेटर को आवेदन को रद्द करने के किसी ऐसे स्पष्ट आधार पर आवेदन रद्द करने से रोक नहीं है, जिन्हें वह सिद्ध कर सकता है।

3.8 मल्टी सिस्टम ऑपरेटर, परिचालन के नेटवर्क/क्षेत्र के भीतर, सब्सक्राइबर के स्थानांतरण के अनुरोध पर कार्रवाई करने के लिए केबल आपरेटर द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया निर्धारित करेंगे। इस उद्देश्य के लिए मल्टी सिस्टम आपरेटर/उनके संबद्ध पक्ष, अपनी सहमति के आधार पर एक प्रक्रिया तैयार कर सकते हैं और इस प्रक्रिया में अन्य बातों के साथ-साथ केबल आपरेटर द्वारा अनुसरण किए जाने वाले प्रयासों का ब्यौरा, सब्सक्राइबर द्वारा पूरी की जाने वाली औपचारिकताएं और शिफ्टिंग के लिए अधिकतम समय सीमा तय करने का भी प्रावधान हो। वे अलग-अलग परिस्थितियों के लिए अलग-अलग समय-सीमा निर्धारित कर सकते हैं लेकिन यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि निर्धारित प्रक्रिया ऐसी हो कि जिसमें सब्सक्राइबर, अनुरोध करने की तिथि के अधिकतम पांच कार्य दिवसों के भीतर नए केबल आपरेटर की सेवाएं प्राप्त कर सकें।

4. कैस क्षेत्रों में केबल सेवाओं के मामले में शिकायत सम्हालने और उनके निवारण से संबंधित प्रावधान

4.1 कैस क्षेत्र में केबल ऑपरेटर/एमएसओ को की गई सभी शिकायतें रजिस्टर में दर्ज की जानी चाहिए और शिकायत का क्रमांक शिकायतकर्ता को दिया जाना चाहिए। शिकायतों पर कार्रवाई पंजीकरण नम्बर के अनुसार करने को प्राथमिकता दी जानी

चाहिए। सभी केबल आपरेटर/एमएसओ, जैसा भी मामला हो, यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सब्सक्राइबर को शिकायतें सम्हालने की प्रक्रिया से अवगत कराया गया है, जैसा कि इस विनियम के खंड 3.2 (i) (ix) (एफ) में उल्लेख किया गया है।

4.2 केबल आपरेटर अथवा मल्टी सिस्टम आपरेटर, जैसा भी मामला हो, को सब्सक्राइबरों द्वारा उनके पास की गई सभी शिकायतों का रिकार्ड रखना चाहिए। रिकार्ड में शिकायतकर्ता का नाम, पता, शिकायत दर्ज करने की तिथि एवं समय, शिकायत की किस्म तथा शिकायतकर्ता की शिकायत का किस दिन एवं समय पर निवारण किया गया, दिया जाना चाहिए। वह इस संबंध में सब्सक्राइबर से लिखित पुष्टि प्राप्त करें कि उसकी शिकायत का निवारण हो चुका है। यह रिकॉर्ड शिकायत का निवारण होने की तारीख से 3 माह तक की अवधि तक रखा जाएगा। प्राधिकरण अथवा केबल टेलीविजन नेटवर्क विनियम अधिनियम, 1995 (1995 का 7) के अंतर्गत परिभाषित प्राधिकृत अधिकारी द्वारा मांगे जाने पर केबल आपरेटर रिकार्ड प्रस्तुत करेंगे।

4.3 प्रत्येक केबल आपरेटर/मल्टी सिस्टम आपरेटर, ग्राहक सेवा केन्द्र अथवा सहायता केन्द्र स्थापित करेगा जो दिन के 24 घंटे और सप्ताह के सातों दिन काम करे। शिकायतों को दर्ज करने के लिए स्वचालित रिकार्डिंग की सुविधा अथवा कोई अन्य प्रक्रिया होनी चाहिए। यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि ग्राहक सेवा केन्द्र अथवा हेल्प डेस्क पर कार्य करने वाले कर्मचारी सेवा की आवश्यकताओं को सम्हालने के लिए सक्षम और योग्य हों।

4.4 शिकायतों के निवारण के लिए निम्नलिखित बैच मार्कों का पालन किया जाए:

- (i) उन शिकायतों को छोड़कर जो रात में प्राप्त होती हैं, सभी शिकायतों को उनके प्राप्त होने के समय से आठ घंटे के भीतर निपटाया जाएगा/उनका उत्तर दिया जाएगा। रात में प्राप्त होने वाली शिकायतों को अगले दिन निपटाया

जाएगा तथा सब्सक्राइबर से संतुष्टि रिपोर्ट प्राप्त की जाएगी। जहां इस समय-सीमा के भीतर शिकायतें ठीक करना/उत्तर देना संभव नहीं है वहां शिकायतों के उत्तर में शिकायत के निवारण के लिए प्रत्याशित समय और यदि केबल ऑपरेटर के नियंत्रण से बाहर के कारणों से बेंचमार्क का अनुसरण करना व्यावहारिक नहीं है तो उत्तर देते समय केबल टेलीविजन सब्सक्राइबर को उसके कारणों के बारे में सूचित किया जाए।

- (ii) "नो सिगनल" कॉलों के कम से कम 90 प्रतिशत प्राप्त कालों को 24 घंटों के भीतर ठीक कर दिया जाना चाहिए और सब्सक्राइबर से संतुष्टि रिपोर्ट प्राप्त की जानी चाहिए।
- (iii) अन्य सभी किस्म की कॉलों के कम से कम 90 प्रतिशत शिकायतें 48 घंटों के भीतर ठीक कर दी जानी चाहिए और सब्सक्राइबर से एक संतुष्टि रिपोर्ट प्राप्त की जानी चाहिए।
- (iv) इस विनियम में किसी विनिर्दिष्ट प्रावधान के अध्यधीन सिगनल न होने अथवा हल्का सिगनल होने अथवा सेवा में व्यवधान होने के कारण होने वाली रुकावट के कारण सब्सक्राइबर को डिस्काउंट के रूप में दी जाने वाली छूट के लिए केबल ऑपरेटर अथवा एमएसओ, जैसी भी स्थिति हो, द्वारा एक प्रणाली बनायी जानी चाहिए और सब्सक्राइबर को उनसे अवगत कराया जाना चाहिए।

4.5 बिजली गुल होने के कारण सेवा में आने वाली रुकावट को न्यूनतम करने के लिए केबल ऑपरेटर/एमएसओ, बिजली आपूर्ति के बैक-अप के लिए प्रावधान करने जैसे कदम उठाने के लिए सभी आवश्यक कार्रवाई करेगा।

4.6 यदि निवारक रखरखाव सुनिश्चित करने के लिए सिगनलों में व्यवधान आवश्यक हो तो व्यवधान एक दिन या उससे कम होने की स्थिति में सब्सक्राइबर को कम से कम

3 दिन का स्पष्ट नोटिस और यदि व्यवधान एक दिन से ज्यादा के लिए हो तो 15 दिन का नोटिस दिया जाएगा। संभावित व्यवधान का पूर्व नोटिस देने के लिए केबल आपरेटर/मल्टी सिस्टम आपरेटर अपना तरीका चयन कर सकते हैं।

- 4.7 सभी केबल आपरेटर/एमएसओ यह सुनिश्चित करेंगे कि उनके प्रतिनिधि के पास फोटोग्राफ वाला उचित पहचान पत्र साथ में हो और सब्सक्राइबर के साथ व्यवहार करते समय वे शिष्टाचार पूर्वक बरताव करें।

## 5. कैस क्षेत्रों में केबल सेवाओं के मामले में बिलिंग प्रक्रिया और बिलों से संबंधित शिकायतें

- 5.1 सामान्यतौर पर कैस क्षेत्रों में सब्सक्राइबरों को बिल मासिक आधार पर भेजा जाएगा और बिल में सेवा कर पंजीकरण संख्या, मनोरंजन कर, एमएसओ अथवा केबल ऑपरेटर, जैसी भी स्थिति हो, का पंजीकरण संख्या, का उल्लेख हो। बिल में होने वाली प्रविष्टि क्रमवार लिखी जाएं जिसमें अलग 'पे चैनलों' के एक चैनल या चैनल समूह की कीमत और चैनल समूह में चैनल का नाम, जो भी लागू हो, बेसिक सर्विस टियर और उसमें आने वाले चैनलों के प्रभार, सेट टॉप बॉक्स के प्रभार, प्रत्येक किस्म के कर की राशि और उसकी दर का उल्लेख हो। बहरहाल, यह खंड केबल आपरेटर/मल्टी सिस्टम आपरेटर को भुगतान की विभिन्न योजनाओं को बढ़ावा देने से नहीं रोकता है, उस स्थिति में सब्सक्राइबर द्वारा चयन की गई योजना के अनुसार निर्धारित समय अन्तराल में बिल जारी किया जा सकता है।

- 5.2 सब्सक्राइबर, बिल के प्राप्त होने की तारीख से 7 दिनों के भीतर सभी बिलों के तुरंत भुगतान को सुनिश्चित करेगा। 7 दिनों की समाप्ति के बाद किसी भी भुगतान पर विलंब बिल की राशि पर 15% प्रतिवर्ष की दर से ब्याज लगेगा। ऐसे विलम्ब के दिनों की संख्या के लिए आनुपातिक आधार पर ब्याज आकलित किया जाएगा। सब्सक्राइबर

द्वारा किए गए प्रत्येक भुगतान पर केबल ऑपरेटर/एमएसओ, जैसी भी स्थिति हो, एक उपयुक्त रसीद जारी करेगा।

5.3 सामान्यतः बिल जारी करने, उनके वितरण और उनका भुगतान प्राप्त करने के लिए निम्न प्रक्रिया अपनाई जाएगी:-

- i) सेट टॉप बॉक्स के माध्यम से पे चैनलों को देखने का विकल्प चुनने वाले सब्सक्राइबर्स के संबंध में मल्टी सिस्टम ऑपरेटर द्वारा बेसिक सेवा टियर के अभिन्न अंग वाले चैनलों सहित पे चैनलों के लिए एक ही बिल बनाया जाएगा। सब्सक्राइबर को मात्र एक भुगतान करने की आवश्यकता होगी।
- ii) सेट टॉप बॉक्स के माध्यम से पे चैनलों का विकल्प न चुनने वाले सब्सक्राइबर्स के संबंध में केबल ऑपरेटर द्वारा एक ही मासिक बिल भेजा जाएगा और उसका भुगतान प्राप्त किया जाएगा।

5.4 बिलिंग प्रणाली इस प्रकार की होगी जिसमें निम्न बैचमार्क प्राप्त किए जा सकेंगे:-

- i) सब्सक्राइबर से नोटिस प्राप्त होने के 7 दिनों के भीतर बिलिंग से संबंधित शिकायतों का निपटारा किया जाएगा।
- ii) सब्सक्राइबर के अगले बिलिंग चक्र से पहले अथवा शिकायत का समाधान होने के 30 दिनों के भीतर, जो भी पहले हो, रिफंड जारी कर दिया जाना चाहिए।

6. **कैस क्षेत्रों में केबल सेवाओं के संबंध में एसटीबी संबंधी मुद्दे और शिकायतें।**

6.1 कैस क्षेत्रों में केबल ऑपरेटर या मल्टी सिस्टम ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, यह

- i) भारतीय मानक ब्यूरो के (बीआईएस) मानकों का अनुपालन करने वाले सेट टॉप बॉक्स जिन व्यक्तियों से खरीदे जा सकें, अथवा पट्टे पर या किराये पर प्राप्त किए जाए सकें उनके पते, टेलीफोन नं०, संपर्क किए जाने वाले व्यक्ति के नाम से संबंधित सूचना उपलब्ध कराना सुनिश्चित कराना।
- ii) बीआईएस का अनुपालन करने वाले सेट टॉप बॉक्स को खरीदने या पट्टे पर

लेने की उपलब्ध योजनाओं और साथ ही विभिन्न योजनाओं के अंतर्गत सेट टॉप बॉक्सों की मुख्य विशेषताओं का प्रचार करना। प्राधिकरण द्वारा निर्धारित की जानी वाली किसी योजनाओं को भी प्रचारित किया जाएगा।

- iii) बीआईएस का अनुपालन करने वाले सेट टॉप बॉक्स प्राप्त करने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया निर्धारित करना।
- iv) जहां तक संभव हो सेट टॉप बॉक्स का उपयोग करने वाले गैर-तकनीकी व्यक्ति द्वारा समझी जाने वाली सरल भाषा में अनुदेशों का मैनुअल या पॅम्फलेट उपलब्ध कराना। इन-हाउस चैनल के माध्यम से या स्क्रीन पर, उचित रूप से स्क्रोल चलाकर सूचना उपलब्ध कराकर, ऐसे और प्रयास करना।

6.2 उन मामलों में जहां केबल ऑपरेटर/मल्टी सिस्टम ऑपरेटर, द्वारा सप्लाई किए गए किसी सेट टॉप बॉक्स में खराबी हो तो केबल ऑपरेटर/मल्टी सिस्टम ऑपरेटर खराबी की शिकायत प्राप्त होने के 24 घंटों के भीतर या तो उसे ठीक कराने अथवा सेट टॉप बॉक्स को बदलने, जैसा भी मामला हो, की व्यवस्था करेगा। यह खण्ड खराबी की उन शिकायतों के मामलों में लागू नहीं होगा जहां सब्सक्राइबर द्वारा सेट टॉप बॉक्स से छेड़खानी की गई है।

6.3 उन मामलों में जहां ग्राहक सेट टॉप बॉक्स को वापस करने का चयन करे, निर्धारित मानदण्ड के अनुसार सात दिन के भीतर उसे सिक्योरिटी डिपॉजिट, यदि कोई हो, वापस कर दी जाएगी। यह खण्ड सेट टॉप बॉक्स के वापसी के उन मामलों में लागू नहीं होगा जहां यह पाया गया हो कि वापसी सेट टॉप बॉक्स में सब्सक्राइबर द्वारा छेड़खानी की गई है। ऐसे मामलों में केबल ऑपरेटर/एमएसओ, सब्सक्राइबर को इस विषय में अपने निर्णय के बारे में चार सप्ताह के भीतर सूचित करेंगे।

6.4 खराब सेवा उपलब्ध कराने के लिए छूट: सब्सक्राइबर द्वारा सभी आवश्यक औपचारिकताएं पूरी करने के दो कार्य दिवसों के बाद भी यदि सेट टॉप बॉक्स की संस्थापना और एक्टिवेशन में विलंब होता है तो मल्टी सिस्टम ऑपरेटर/केबल ऑपरेटर, मासिक अंशदान में पहले पांच दिनों के लिए 15 रु. प्रतिदिन और बाद की अवधि के लिए 10रु. प्रतिदिन की छूट देगा।

## 7. कैस क्षेत्रों में केबल सेवाओं के मामले में चैनलों की स्थिति में बदलाव/चैनलों को दिखाना बन्द करना

7.1 कैस क्षेत्रों में हेड एण्ड ऑपरेटर करने वाले मल्टी सिस्टम ऑपरेटर द्वारा बेसिक सेवा टियर में शामिल टीवी चैनलों की स्थिति में सामान्यतः बदलाव नहीं किया जाना चाहिए। यदि जरूरी तकनीकी कारणों से ऐसा करना आवश्यक हो तो सब्सक्राइबर को ऐसा करने से कम से कम तीन दिन पहले अधिसूचित किया जाए। सब्सक्राइबर की सूचना के लिए चैनल की फ्रीक्वेंसी बतलाने वाले स्कॉल को आवधिक अंतरालों पर चलाया जाए।

7.2 मल्टी सिस्टम ऑपरेटर ऐसे समुचित रिकॉर्ड रखे या उसके पास ऐसी प्रणाली हो जिससे यह पता चले कि एक चैनल को अलग-अलग समय किस फ्रीक्वेंसी पर रखा गया और कितनी बार एक चैनल की फ्रीक्वेंसी बदली गई।

7.3 किसी भी परिस्थिति में, जब तक यह मल्टी सिस्टम ऑपरेटर के नियंत्रण से बाहर न हो, किसी खास फ्रीक्वेंसी में स्थित चैनल को कारण बताते हुए कम से कम तीन सप्ताह का नोटिस दिए बिना हटाया नहीं जाएगा। यह नोटिस, दो स्थानीय समाचारपत्रों में विज्ञापन देकर अथवा संबंधित चैनल पर स्करोल चलाकर सब्सक्राइबरों को दिया जाएगा।

7.4 कोई भी केबल ऑपरेटर कम से कम 15 दिन का ऐसा नोटिस दिए बिना, जिसमें कनेक्शन काटने का कारण स्पष्ट दिया गया हो, किसी भी कारण से सब्सक्राइबर का कनेक्शन नहीं काटेगा। 25 दिन की अवधि सब्सक्राइबर के नोटिंग प्राप्त करने की तिथि में शुरू होगी।

## 8. तकनीकी मानक

मल्टी सिस्टम ऑपरेटर और केबल ऑपरेटर का कार्य केबल टेलीविजन नेटवर्क के लिए भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा तय तकनीकी मानकों के अनुसार होगा।

## 9. सेवा के मानकों की गुणवत्ता के निष्पादन की मॉनीटरिंग

प्राधिकरण समय-समय पर सेवा के मानकों की गुणवत्ता के निष्पादन की मॉनीटरिंग के प्रयोजन के लिए कैस क्षेत्रों में सेवा प्रदाता को आवश्यक सूचना, अपेक्षित रूप में और नियमित अंतरालों पर उपलब्ध कराने हेतु निर्देश तथा आदेश जारी कर सकता है।

## 10. कैस क्षेत्रों में जन-जागरूकता अभियान चलाना

प्रत्येक एमएसओ जिसे कैस अधिसूचित क्षेत्रों में केबल सेवा मुहैया कराने के लिए केबल टेलीविजन नेटवर्क (दूसरा संशोधन) नियम, 2006 के नियम 11 के उपनियम 3 के अंतर्गत अनुमति दी गई है, वह कैस क्षेत्रों में इस विनियम में निहित प्रावधानों की मुख्य विशेषताओं के बारे में एक जन-जागरूकता अभियान चलाएगा। जन-जागरूकता अभियान उस तारीख से आरंभ होगा जिसे प्राधिकरण द्वारा एक निर्देश के माध्यम से विनिर्दिष्ट किया जाएगा।

## 11. व्याख्यात्मक ज्ञापन

इस विनियम के अनुबंध में एक व्याख्यात्मक ज्ञापन दिया गया है, जिसमें इस विनियम को जारी करने के प्रयोजनों को स्पष्ट किया गया है।

आदेशानुसार,

राकेश कक्कड़, सलाहकार (बी एण्ड सीएस-1)

[विज्ञापन III/IV/142/2006-असा.]

अनुबंध

### व्याख्यात्मक ज्ञापन

1. टीवी चैनलों के प्रसारण तथा विवरण से संबंधित मुद्दों पर 1.10.2004 की सिफारिशों में, प्राधिकरण ने केबल टेलीविजन के लिए सर्विस कोडों की क्वालिटी का उल्लेख करते समय यह बताया था कि विकेन्द्रीकृत प्रवर्तन-तंत्र सत्यापित होने के बाद प्राधिकरण आवश्यक विनियम जारी करेगा। इसका मूल कारण विकेन्द्रीकृत प्रवर्तन प्रक्रिया के लिए किसी तंत्र के बिना निचले स्तर पर 6000 से अधिक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर (एमएसओ) तथा 60000 से अधिक केबल आपरेटरों पर विनियम लागू करना कठिन विषय था। इस चिंता को ध्यान में रखते हुए, यह भी प्रस्ताव किया गया था कि भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई अधिनियम) के अंतर्गत जारी विनियमों का उल्लंघन करने पर शिकायतें दर्ज करने के लिए केबल टेलीविजन नेटवर्क (विनियम) अधिनियम, 1995 (1995 का 7) के अंतर्गत यथा परिभाषित प्राधिकृत अधिकारियों को शक्तियां प्रदान करने के लिए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम (1997 का 24) (ट्राई अधिनियम) को संशोधित किया जाए।



2. एमएसओ के एक ग्रुप द्वारा दायर एक याचिका में, माननीय दिल्ली उच्च न्यायालय की एक न्यायाधीश वाली खण्डपीठ ने 10 मार्च, 2006 को निर्देश दिया कि कंडीशनल एक्सेस सिस्टम (कैस) चार सप्ताह के भीतर लागू किया जाए। इस निर्देश के विरुद्ध भारत संघ द्वारा दायर एक याचिका में माननीय दिल्ली उच्च न्यायालय के डिवीजन बेंच ने 20 जुलाई, 2006 को निर्देश दिया कि दिल्ली, मुंबई तथा कोलकाता के अधिसूचित क्षेत्रों में कैस 31 दिसम्बर, 2006 तक लागू किया जाए। कंडीशनल एक्सेस प्रणाली को लागू करने की कार्य योजना के भाग के रूप में प्राधिकरण को केबल आपरेटरों तथा उपभोक्ताओं के बीच करार तैयार कराना और उसका एक मानक फार्म अधिसूचित कराना अपेक्षित था। केबल आपरेटरों तथा उपभोक्ताओं की भारी संख्या को देखते हुए, सेवा की गुणवत्ता के मानक निर्धारित करने के लिए विनियम जारी करने के बजाए केबल आपरेटर तथा सब्सक्राइबर के बीच करार के मानक फार्म निर्धारित करना बेहतर समझा गया।
3. तदनुसार, स्टैकहोल्डर्स की राय आमंत्रित करते हुए, 23.6.2006 को सेवा की गुणवत्ता संबंधी विनियम का मसौदा जारी करते हुए परामर्श की प्रक्रिया शुरू की गई थी। जिस पर 7 स्टैकहोल्डर्स के प्रतिनिधियों से प्रतिक्रियाएं प्राप्त हुई थी और इस विनियम के विभिन्न खंडों पर प्राप्त टिप्पणियों का सार इस व्याख्यात्मक ज्ञापन के परिशिष्ट के रूप में संलग्न है। इस विनियम के विभिन्न खंडों पर आगे विचार विमर्श करने के लिए स्टैकहोल्डर्स के प्रतिनिधियों के साथ बैठक भी की गई। भारत सरकार ने 31.07.2006 को एक अधिसूचना जारी की जिसमें वे क्षेत्र अधिसूचित किए गए जहां 31 दिसम्बर, 2006 से कैस लागू किया जाएगा। भारत सरकार ने 31.07.2006 को केबल टेलीविजन नेटवर्क (दूसरा संशोधन) विनियम, 2006 भी अधिसूचित किया।
4. प्राधिकरण यथा समय डीटीएच तथा नॉन कैस क्षेत्रों के लिए सेवा की गुणवत्ता विनियमों के संबंध में अलग से कार्रवाई करेगा।
5. यह विनियम इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए तैयार किया गया है कि इस देश में केबल टेलीविजन उद्योग अपने विकास के डेढ़ दशक से भी अधिक समय से सेवा

मानकों की गुणवत्ता के किसी कानून के अधीन नहीं रहा है। इसमें कोई उद्योग मानक या इसमें कोई ऐसी आम व्यावसायिक पद्धति नहीं अपनाई गई है जिसे मॉडल के रूप में लिया जा सकता है। इन कारकों को ध्यान में रखा गया है कि अंतिम छोर पर यह व्यवस्था बिलकुल बिखरी पड़ी है और अधिकांश आपरेटरों के पास वित्त तथा तकनीकी साधन उपलब्ध नहीं होंगे और उन्हें इन नई पद्धतियों के साथ तालमेल बिठाने में समय लगेगा। दूसरी ओर, प्राधिकरण ने अपने टैरिफ आदेशों तथा विनियमों को लागू करने के दौरान यह महसूस किया था कि अंतिम उपभोक्ताओं को सेवा पहलुओं की गुणवत्ता से संबंधित कई मुद्दों पर राहत पहुंचाने तथा उनके हितों को सुरक्षित रखने के लिए एक विनियामक तंत्र मुहैया कराना होगा। केबल टेलीविजन नेटवर्क नियम, 1994 में संशोधन करते समय, 31.07.2006 की अधिसूचना में निहित प्रावधानों को भी ध्यान में रखा गया है।

विनियम तैयार कराते समय, प्राधिकरण ने इस व्यवसाय से संबंधित ऊपर उल्लिखित विचारों के साथ साथ उपभोक्ताओं के हितों तथा उनकी चिंताओं के बीच संतुलन बनाए रखने के प्रयास किया है। प्रारंभिक स्तर पर कार्यान्वयन के दौरान सीखा पाठ मानकों में सुधार करने के लिए एक उपयोगी साधन होगा। कार्यान्वयन के अनुभव के आधार पर, जहां कहीं भी आवश्यक होगा, कुछ मानकों तथा बेंचमार्कों को संशोधित करना अपेक्षित हो सकता है।

7. परामर्श प्रक्रिया के दौरान प्राप्त प्रतिक्रियाओं की जांच की गई है और उपरोक्त मूल विचारों की पृष्ठभूमि में इनका विस्तार से विश्लेषण किया गया है। अनुवर्ती पैराग्राफों में मसौदा विनियम में परिवर्तनों के संबंध में तर्क दिए गए हैं तथा जिन कुछ परिवर्तनों को स्वीकार नहीं किया गया है, उनके कारण भी दिए गए हैं।
8. परामर्श प्रक्रिया के दौरान यह मत भी व्यक्त किया गया था कि स्पष्टता के प्रयोजन से इसे केबल टेलीविजन नेटवर्क (विनियम) अधिनियम 1995 (केबल अधिनियम) की धारा 4क के अंतर्गत कैस के लिए अधिसूचित क्षेत्रों तक ही इसे सीमित किया जाए। तदनुसार, इस विनियम की प्रयोज्यता के इरादों को स्पष्ट करने के लिए इस विनियम के संगत खंडों को संशोधित किया गया है।

9. कुछ परिभाषाओं में कतिपय परिवर्तनों का प्रस्ताव किया गया है। विभिन्न शब्दों को परिभाषित करने के प्रयासों में उन्हें कुल मिलाकर टैरिफ दरों, विनियमों, केबल अधिनियम और यथासंशोधित केबल टेलीविजन नेटवर्क नियम 1994 में यथा समाविष्ट परिभाषाओं की रूपरेखा तथा फार्मेट में ही रखा गया है। तदनुसार, परिभाषाओं में परिवर्तन करने के कुछ सुझावों को स्वीकार नहीं किया गया है तथा अन्य परिभाषाओं को भी उपरोक्त प्रयास के अनुसार लाया गया है।
10. खंड 3.1 में फार्म की भाषा के संबंध में स्टैकहोल्डरों ने कुछ परिवर्तन के प्रस्ताव किए हैं। तदनुसार, यह व्यवस्था कराने के लिए मसौदे को आशोधित किया गया है कि आवेदन-पत्र द्विभाषी (जिसमें एक स्थानीय भाषा हो) हो तथा विशिष्ट आईडी नंबर के सुझाव को भी स्वीकार किया गया है तथा इस विनियम के खंड 3.1 में इसकी व्यवस्था की गई है। चेन्नई में कैसे लागू है और इसलिए खण्ड 3.1 के नीचे एक स्पष्टीकरण जोड़ा गया है, जिसमें यह स्पष्ट किया गया है कि आवेदन फार्म, केबल सेवा आदि मुहैया कराने के बेंचमार्क की आवश्यकताओं से संबंधित खण्ड 3.1 से 3.7 चेन्नई में चैनल के नए सब्सक्राइबर्स पर लागू होंगे। दिल्ली, मुंबई तथा कोलकाता के मामले में चूंकि कैसे 31 दिसम्बर, 2006 से लागू किया जाएगा इसलिए ये खण्ड सभी सब्सक्राइबर्स पर लागू होंगे। विनियम के सभी खण्ड, जिनमें विभिन्न शीर्षों के अंतर्गत बेंचमार्क का प्रावधान किया गया है, जहां कहीं लागू हों, सभी सब्सक्राइबर्स पर लागू होंगे।
11. खंड 3.2 की अपेक्षाओं में स्पष्टता लाने तथा कतिपय व्यावहारिक काठनाइयां को दूर करने के लिए कुछ बदलावों का प्रस्ताव किया गया है। इन सभी पर विचार करने के बाद इस खंड में निम्नलिखित परिवर्तन किए गए हैं:
  - रजिस्ट्रेशन सर्टिफिकेट की अपेक्षाओं को विस्तारपूर्वक बताया गया है।
  - यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता की ग्राहक, फार्म में/फार्म के अनुबंध में अपने पसंद को स्पष्ट रूप से उल्लेख कर सकता है।

८. अनुरक्षण नीति फार्म में दी जा सकती है या यह एक अलग दस्तावेज के रूप में हो सकता है।

९. सभी व्यक्तिगत सूचनाएं गुप्त रखी जाएंगी।

इन अपेक्षाओं को विस्तारपूर्वक/स्पष्ट करने के लिए मसौदे में परिवर्तन किया गया है।

१०. उपर्युक्त परिवर्तनों को ध्यान में रखते हुए खंड 3.3 (मसौदा विनियम में) की समीक्षा की गई है और इसे 3.1 में शामिल किया गया है।

११. खंड 3.5 से 3.7 मुख्यतया नए कनेक्शनों के अनुरोधों पर कार्रवाई करने तथा नए कनेक्शन लगाने की समयावधि से संबंधित हैं। आपरेटरों ने सुझाव दिया था कि ये समयावधि बहुत कम हैं और अधिकांश मामलों में वे इसका पालन करने में समर्थ होंगे परंतु कुछ मामलों में यह संभव नहीं होगा। इस पर सावधानीपूर्वक विचार किया गया है। आरंभिक कार्रवाई के लिए पांच दिनों का समय तथा सभी औपचारिकताएं पूरी हो जाने के बाद अंतिम संस्थापन के लिए 2 कार्य दिवस का समय बहुत कम समय नहीं माना जा सकता है। अधिकांश मामलों में संस्थापन, औपचारिकताएं पूरी होते ही उसी दिन किया जा सकता है। बहरहाल, आकस्मिकता को देखते हुए 2 दिन दिए गए हैं, जो पर्याप्त हैं। बहरहाल, खंड 3.6 (मसौदा विनियम का खण्ड 3.7) में सनय-सीमा बढ़ाने का सुझाव उचित पाया गया है। साधारणतया, सेवा प्रदाता सेवा मुहैया कराने की कोशिश करेगा और उसका रास्ता निकालेगा। जहां कम समय सीमा में यह संभव नहीं है वहां सेवा प्रदाता सेवा मुहैया कराने का मार्ग प्रशस्त करने के बजाए उस अनुरोध को रद्द करने का आसान रास्ता निकाल सकते हैं। तदनुसार, इस समय सीमा को बढ़ाकर 5 दिन किया गया है। एक अन्य सुझाव प्राप्त हुआ कि सभी उपभोक्ताओं को कनेक्शन दिए जाएं और तकनीकी दृष्टि से व्यावहारिक न होना कोई अपवाद न बनाया जाए। यह अतिवादी कार्य होगा। आम तौर पर कोई भी सेवा प्रदाता यह नहीं चाहेगा कि उसे व्यवसाय का अवसर न मिले। बहरहाल, सदैव ऐसे कुछ अपवाद हो सकते हैं और इसलिए इसकी व्यवस्था की गई है।

14. सब्सक्राइबर की चिंता, किसी क्षेत्र में ऑपरेट कर रहे केबल आपरेटरों द्वारा स्वरोपित क्षेत्र सीमांकन की पद्धति रही है जिसके कारण किसी विशेष केबल आपरेटर को बदलने या चुनने का अवसर नहीं मिलता है। खंड 3.7 को इस समस्या से निजाद पाने के लिए ही रखा गया है। इस खंड पर एक आपत्ति यह रही है कि विभिन्न केबल आपरेटरों के कार्य क्षेत्र एक-दूसरे के कार्यक्षेत्र को आच्छादित करते हैं। इससे किसी आपरेटर के ऐसे क्षेत्र में, सेवा मुहैया कराने के अवसर समाप्त नहीं होने चाहिए, जहां उसके लिए सेवा मुहैया कराना व्यावहारिक है। चाहे उस क्षेत्र में कोई आपरेटर आपरेट कर रहा हो। करार में अनिवार्य रूप से यथा उपबंधित परिचालन क्षेत्र के मुद्दे पर ब्राडकास्टों की चिंता, लेखांकन से उत्पन्न होती है जिसके लिए एमएसओ/केबल ऑपरेटरों के साथ होने वाले उनके करारों में समाधान उपलब्ध कराया जाना चाहिए। किसी भी हालत में यह एडरेसेबल प्रणाली में वैध नहीं है जिसमें सभी पे चैनलों के सब्सक्राइबर का लेखा-जोखा रखा जाता है। खंड 3.8 का प्रयोजन उस कार्य विधि में पारदर्शिता लाना है जिससे उसी एमएसओ के नेटवर्क के भीतर एक केबल आपरेटर से दूसरे आपरेटर में शिफ्ट करने के मामले में केबल आपरेटर तथा सब्सक्राइबर अवगत हों। इसे खंड 3.8 में स्पष्ट किया गया है। सिगनल की क्वालिटी, सेवा के वितरण से संबंधित शिकायतों के कारण, वितरण श्रृंखला, जिसके माध्यम से ब्राडकास्ट सिगनल गुजरते हैं, के अलग-अलग स्तरों पर उत्पन्न हो सकते हैं। यह मल्टी सिस्टम आपरेटर के नेटवर्क में पहुंचने से पहले, एमएसओ के नेटवर्क में, केबल ऑपरेटर द्वारा दिए गए अंतिम छोर के संयोजन में तथा उस घर में जहां उपकरण या उसके अन्य एसेसरिज हैं, उनमें किसी चरण में हो सकता है। अतः शिकायत का निवारण करने की जिम्मेदारी शिकायत के कारण पर निर्भर करेगी। एक रास्ता यह है कि ऐसे प्रत्येक कारण तथा स्तर की पहचान की जाए साधारणतया ऐसे कारण होते रहते हैं और इस विनियम में उनकी जिम्मेवारी निर्धारित की जाए। दूसरा रास्ता इस विनियम में एक खंड मुहैया कराना है जो एमएसओ तथा केबल ऑपरेटरों के लिए अपेक्षित बनाएगा कि वे उन शिकायतों के कारणों का पता लगाए, उस स्तर का पता लगाए जहां ऐसे कारण उत्पन्न होंगे तथा उस व्यक्ति का पता लगाया जाए जो ऐसी शिकायतों को सुलझा

सके। ऐसी स्थिति में सब्सक्राइबर को स्पष्ट निर्देश होगा कि उन शिकायतों के निवारण के लिए किस से संपर्क करे। विभिन्न प्रकार के नेटवर्क तथा वितरण व्यवस्थाओं को देखते हुए लचीलापन लाने के लिए दूसरे रास्ते को अपनाना वांछनीय समझा गया है। यह सुझाव दिया गया है कि, मेन्टेनेंस एग्जीक्यूटिव को ऐसे अगले वरिष्ठ अधिकारी का नाम देना चाहिए जो उस समस्या का हल निकाल सके। इसके अलावा, चूंकि, हेल्प डेस्क पर हमेशा किसी व्यक्ति को बिठाया रखा नहीं जा सकता है इसलिए यह उपबंधित किया गया है कि रिकार्डिंग उपकरणों का इस्तेमाल किया जा सकता है ताकि ग्राहक कभी भी अपनी शिकायतें रिकार्ड करा सके। तदनुसार, इस संबंध में न्यूनतम अपेक्षाएं मुहैया कराने के लिए खंड 3.2 (iii) तथा (ix) (च) तथा खंड 4.1, 4.2 तथा 4.3 को संशोधित किया गया है।

15. आपरैटरों ने खंड 4.4 पर इस आधार पर आपत्ति जताई है कि 4 घंटे की समयावधि बहुत कम है। इसकी पुनरीक्षा की जाए और इस समय सीमा पर व्यक्त की गई कठिनाइयों को ध्यान में रखते हुए इसे बढ़ाकर 8 घंटे किया गया है। इसके अलावा, ये 8 घंटे उस स्थिति में लागू नहीं होंगे जब शिकायत रात में प्राप्त हो। इस प्रकार रात में प्राप्त हुई कोई शिकायत अगले दिन के दौरान ही अटेंड की जा सकती है। इस प्रकार, रात 10 बजे प्राप्त हुई किसी शिकायत को अगले दिन सायं 6 बजे तक (सुबह 10 बजे से सायं 6 बजे तक : 8 घंटे) अटेंड की जानी होगी। अतः खंड 4.4 (i) को स्पष्ट किया गया है तथा केवल 90 प्रतिशत शिकायतों के बजाए सभी शिकायतों पर लागू किए जाने के लिए तदनुरूपी संशोधन किए गए हैं। इसी प्रकार, खंड 4.4 (ii) (मसौदा विनियम में) को लागू करने की व्यावहारिकता तथा तरीके दोनों पर संदेह व्यक्त किए गए हैं — फिलहाल इस आवश्यकता को हटा दिया गया है और कुछ अनुभव प्राप्त होने के बाद इसकी पुनरीक्षा की जा सकती है।

16. खंड 4.5 में यथा उपबंधित बैक अप पावर की आवश्यकता को स्वीकार कर लिया गया है परंतु कुछ क्षेत्रों में बिजली की कमी के कारण या अन्य बाध्यकर परिस्थितियों के कारण न्यूनतम 6 घंटे मुहैया करना संभव नहीं होगा। तदनुसार, न्यूनतम 6 घंटे के अनुबंध को हटा दिया गया है। खंड 4.6 के संबंध में, एक सुझाव प्राप्त हुआ है, जिसमें यह बताया गया है कि कुछ थोड़े समय के व्यवधानों के मामले में एक अल्प सूचना अवधि की व्यवस्था की जाए। इसे स्वीकार कर लिया गया है और खंड 4.6 को उपयुक्त रूप से आशोधित कर दिया गया है।
17. खंड 5.1 से 5.3 के शब्दों को इस प्रकार बदला गया है ताकि बिलिंग अपेक्षाओं को एक साथ लाया जा सके, सेवा कर तथा मनोरंजन कर के अलावा पंजीयन नं. भी बिल में शामिल होनी चाहिए। ये खण्ड यह सुनिश्चित करने के लिए संशोधित किए गए हैं कि सब्सक्राइबर को केवल एक बिल का ही भुगतान करना पड़े— अंतर संयोजन व्यवस्थाओं द्वारा एमएसओ तथा केबल ऑपरेटर के बीच व्यवस्थाएं अलग-अलग तय की जाएंगी। खण्ड 5.2 में सब्सक्राइबर को तुरंत भुगतान सुनिश्चित करना भी अपेक्षित है तथा विलंब से भुगतान करने को हतोत्साहित करने के लिए कठोर कार्रवाई की भी व्यवस्था है।
18. अधिक स्पष्टता तथा यह विनिर्दिष्ट करने के लिए भी खंड 6.1 से 6.4 में मामूली संशोधन किए गए हैं कि प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित सेट टॉप बाक्सों की किसी भी स्कीम को भी विज्ञापित किया जाए है। इसके अतिरिक्त, बाक्सों की सिक्वोरिटी डिपॉजिट की धन वापसी की समय सीमा को भी 15 दिन से कम करके 7 दिन किया गया है। सब्सक्राइबर द्वारा छेड़खानी किए जाने के कारण सेट टॉप बाक्सों की खराबी या वापसी की शिकायतों के मामलों में केबल ऑपरेटर्स/एमएसओ के हितों की सुरक्षा की भी व्यवस्था है। खंड 6.4 के शब्दों को इस प्रकार संशोधित किया गया है ताकि इसे खंड 3.5 की अपेक्षाओं के समरूप लाया जा सके जैसाकि एक स्टैक होल्डर ने सुझाव दिया है।

19. खंड 7.1 से 7.3 उन बेसिक सर्विस टियर मुख्यतः सब्सक्राइबर्स के हितों की सुरक्षा के इरादे से बनाए गए हैं, जहां चैनल एनालॉग मोड में जारी रखे जा सकते हैं तथा उनकी फ्रीक्वेंसी लगातार बदलना या बिना किसी सूचना के उनके प्रसारण को बंद करना क्षोभ की स्थिति पैदा करेगा। यदि फ्रीक्वेंसी बदलने या प्रसारण को बंद करने के बाध्यकारी कारण हों तो सब्सक्राइबर्स को उनके कारणों के साथ सूचना देना इन खण्डों में अपेक्षित किया गया है। एक स्टैकहोल्डर द्वारा सुझाए गए अनुसार, समाचार पत्रों के माध्यम से या संबंधित चैनलों के स्क्रीन के माध्यम से जनसूचना देने का एक विकल्प विनिर्दिष्ट किया गया है। इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए सब्सक्राइबर्स को सेवा प्राप्त करने के बाद अपने बिल का भुगतान करने के लिए भी कुछ समय देना होगा, कनेक्शन काटने से पूर्व सब्सक्राइबर को नोटिस देने के समय को 30 दिन से घटाकर 15 दिन किया गया है।
20. आधार स्तर पर कार्य निष्पादन पर निगरानी रखने के लिए एक प्रणाली स्थापित करने के लिए और सेवा मानकों की गुणवत्ता का प्रभाव का आकलन करने के लिए खण्ड 9 जोड़ा गया है। रिपोर्ट करने का निश्चित फॉर्म, रिपोर्ट करने की समयावधि तथा ऐसे अन्य ब्यौरे उपयुक्त निदेशों के माध्यम से निर्धारित किए जाएंगे।
21. भारत सरकार द्वारा 31.07.2006 को अधिसूचित केबल टेलीविजन नेटवर्क (दूसरा संशोधन) नियम, 2006 में परिकल्पित सेवा की गुणवत्ता विनियम की मुख्य बातों के बारे में एमएसओ द्वारा जन-जागरूकता अभियान चलाना सुनिश्चित करने के लिए खण्ड 10 जोड़ा गया है। यह प्रस्ताव किया गया है कि प्राधिकरण द्वारा अलग से निर्देश जारी किया जाएगा कि जन-जागरूकता अभियान किस तारीख से शुरू किया जाए।

#### परिशिष्ट

सेवा की गुणवत्ता के मानक (ब्राडकास्टिंग तथा केबल सेवाएं) (केबल टेलीविजन-कैस क्षेत्र) विनियम, 2006 (2006 का 8) के साथ संलग्न अनुबंध 'क' के पैरा 3 के संदर्भ में)  
**कैस क्षेत्र के मामले में सेवा की गुणवत्ता के मसौदा विनियम पर प्राप्त टिप्पणियों का सार**  
कैस क्षेत्रों के लिए सेवाओं की गुणवत्ता के विनियम के प्रारूप पर टिप्पणी करने वाले स्टैकहोल्डर्स की विषय सूची



क्र.सं.	नाम	कहां से
1	इण्डसइंड मीडिया एंड कम्यूनिकेशन्ज़ लिमिटेड (आईएमसीएल)	मुंबई
2	हैथवे केबल एंड डाटाकॉम प्राइवेट लिमिटेड (हैथवे)	मुंबई
3	केबल आपरेटर फेडरेशन ऑफ इंडिया (सीओएफआई)	नई दिल्ली
4	कर्नल वी.सी. खरे (सेवानिवृत्त)— केबल उद्योग पर्यवेक्षक	मुंबई
5	स्टार इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	मुंबई
6	ईएसपीएन सॉफ्टवेयर इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	दिल्ली
7	वीओआईसीई (वॉयस)	दिल्ली

प्रारूप मेंखंड का विवरण (मोटे इटेलिक अक्षरों में) तथासंदर्भित खंडस्टेकहोल्डरों की टिप्पणियां

2. परिभाषा (केवल वही परिभाषाएं दोहराई गई हैं जहां टिप्पणियां प्राप्त हुई हैं)

क) 'एड्रेसेबल सिस्टम' का आशय एक ऐसे इलैक्ट्रॉनिक उपकरण अथवा एक से ज्यादा इलैक्ट्रॉनिक उपकरण से है, जिन्हें एकीकृत प्रणाली में रखा गया हो और जिनके माध्यम से केबल टेलीविजन नेटवर्क के सिगनल एनक्रिप्टेड अथवा अन-एनक्रिप्टेड रूप में भेजे जा सकते हैं और जिन्हें टीवीचैनल के वितरक द्वारा सब्सक्राइबर के लिए ऐसे सब्सक्राइबर की रुचि और अनुरोध पर प्राधिकार की सीमा के भीतर सब्सक्राइबर के परिसर में लगाए गए उपकरण या उपकरणों के द्वारा डि-कोड किया जा सकता है।

स्टेकहोल्डरों की टिप्पणी

क) 'एकीकृत प्रणाली' के लिए 'केबल ब्राडकास्ट प्रणाली' पढ़ें (कर्नल (सेवानिवृत्त) वी.सी. खरे, केबल टी.बी. उद्योग पर्यवेक्षक, मुंबई)

- घ) 'ब्राडकास्टर' का आशय कोई व्यक्ति, व्यक्तियों के समूह, पब्लिक या कारपोरेट निकाय, फर्म या कोई संगठन या ऐसी निकाय, जो ब्राडकास्टिंग सेवा प्रदान कर रहा है, से है। इसमें उसके प्राधिकृत वितरण एजेंसियां भी शामिल हैं।

स्टेकहोल्डर्स की टिप्पणी

- क) 'ब्राडकास्टिंग सर्विस' के बाद 'टेलीस्ट्रियल, सेटेलाइट या केबल ब्राडकास्ट' जोड़ें (कर्मल (सेवानिवृत्त) वी.सी. खरे, केबल टी.बी. उद्योग पर्यवेक्षक, मुंबई)

- ज) 'केबल टेलीविजन सब्सक्राइबर' का आशय उस व्यक्ति से है जो केबल ऑपरेटर को उसके द्वारा बताए गए स्थल पर किसी अन्य व्यक्ति को आगे ट्रांसमिट न करते हुए केबल टेलीविजन नेटवर्क से सिगनल प्राप्त करता है और इसमें कोई नया आवेदक, जो सब्सक्राइबर बनना चाहता है और जिसने इस प्रयोजन के लिए मल्टी सिस्टम ऑपरेटर अथवा केबल ऑपरेटर को आवेदन किया है, शामिल है।

स्टेकहोल्डर्स की टिप्पणी

- क) 'उसके द्वारा सूचित गए स्थान' के बाद 'केबल टीवी सेवा प्रदाता के पास जमा किए गए सब्सक्रिप्शन फार्म में' जोड़ें (कर्मल (सेवानिवृत्त) वी.सी. खरे, केबल टी.बी. उद्योग पर्यवेक्षक, मुंबई)

- ख) केबल ऑपरेटर वाणिज्यिक उपभोक्ताओं को सिगनल मुहैया कराने के लिए प्राधिकृत नहीं हैं। अतः, केबल टेलीविजन सब्सक्राइबर की परिभाषा में से 'कामर्शियल केबल सब्सक्राइबर' को विशेष रूप से निकाल देना चाहिए (मैसर्स ईएसपीएन साफ्टवेयर इंडिया प्राइवेट लिमिटेड, दिल्ली)

- झ) 'केबल टेलीविजन सेवा' का आशय कार्यक्रमों का केबल द्वारा ट्रांसमिशन है। इसमें किसी ब्राडकास्ट टेलीविजन सिगनल का केबल द्वारा रि-ट्रांसमिशन भी शामिल है।

### स्टेकहोल्डरों की टिप्पणी

- क) 'केबल' के बाद ऑप्टिकल फाइबर, कोएक्सियल कॉपर, टिविस्टिड/अनटिविस्टिड कॉपर पेयर्स जोड़ें। (कर्नल (सेवानिवृत्त) वी.सी. खरे, केबल टी.बी. उद्योग पर्यवेक्षक, मुंबई)
- ठ) 'टीवी चैनलों के वितरक' का आशय किसी ऐसे व्यक्ति जिसमें एक व्यक्ति, व्यक्तियों का समूह, पब्लिक अथवा कॉरपोरेट निकाय, फर्म या कोई संगठन या निकाय, से है जो इलेक्ट्रोमैग्नेटिक तरंगों के माध्यम से केबल के द्वारा अथवा स्पेस से आम जनता को प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष रूप से टीवी चैनलों का रि-ट्रांसमिशन करता है और इसमें केबल ऑपरेटर, डायरेक्ट टू होम ऑपरेटर और मल्टी सिस्टम ऑपरेटर, हेड एन्ड्स इन दी स्काई ऑपरेटर भी शामिल हैं।
- ड) 'डायरेक्ट टू होम ऑपरेटर' का आशय किसी ऐसे ऑपरेटर से है, जिसे केन्द्र सरकार द्वारा सैटेलाइट प्रणाली का इस्तेमाल करके किसी मध्यस्थ जैसे कि केबल ऑपरेटर अथवा टीवी चैनलों के किसी वितरक से होकर गुजारे बिना सीधे सब्सक्राइबर को केयू बैंड में मल्टी चैनल टीवी कार्यक्रमों को वितरित करने का लाइसेंस दिया गया हो।
- ण) 'हेड एन्ड्स इन दी स्काई ऑपरेटर' का आशय ऐसे व्यक्ति से है जिसे सैटेलाइट प्रणाली का उपयोग करके सी-बैंड में मल्टी चैनलों के टीवी कार्यक्रमों के वितरण के लिए केन्द्र सरकार द्वारा अनुमति दी गई है और जो इन्हें सीधे सब्सक्राइबरों को मुहैया न करा कर मध्यस्थों जैसे कि केबल ऑपरेटर को मुहैया कराता है।

### स्टेकहोल्डरों की टिप्पणी

- क) खंड 2(ड) में 'केबल आपरेटर' के बाद 'टीवी चैनलों का वॉयर्ड डिस्ट्रीब्यूशन' जोड़े। (कर्नल (सेवानिवृत्त) वी.सी. खरे, केबल टी.बी. उद्योग पर्यवेक्षक, मुंबई)
- ख) चूंकि, ये विनियम कैस क्षेत्रों में केबल टेलीविजन से संबंधित हैं, अतः उन खंडों को [खंड (ठ), (ड) और (ण)] जो अन्य वितरण प्लेटफार्मों से संबंधित हैं जैसे 'डायरेक्ट टू होम आपरेटर', 'हेड एंड इन द स्काई आपरेटर' और 'डिस्ट्रीब्यूटर ऑफ टीवी चैनल्स' को संशोधित किया जाए/हटा दिया जाए। (मैसर्स ईएसपीएन सॉफ्टवेयर इंडिया प्राइवेट लिमिटेड, दिल्ली)

- 3.1 सभी केबल ऑपरेटरों के पास केबल टेलीविजन उपभोक्ताओं के लिए सेट टॉप बाक्स लेने, सेट टॉप बाक्स वापिस करने और केबल टेलीविजन सेवा समाप्त करने के लिए निर्धारित फार्मेट में अधिमानतः स्थानीय भाषा में आवेदन फार्म उपलब्ध होंगे। मल्टी सिस्टम आपरेटर या इनके फ्रेंचाइजी द्वारा उनके अधीन केबल ऑपरेटरों के समूह, जैसा भी मामला हो, के लिए निर्धारित सामान्य फार्मेट, यदि कोई हो, को अपनाना इस खंड के अंतर्गत अपेक्षाओं का अनुपालन करना माना जाएगा।

### स्टेकहोल्डरों की टिप्पणी

- क) ठीक है। (आईएमसीएल, मुंबई)
- ख) इस प्रकार की सभी महत्वपूर्ण सेवाओं के लिए अधिकांशतः स्वीकार्य भाषा अंग्रेजी है। (मैसर्स हैथवे केबल एंड डाटाकॉम प्राइवेट लिमिटेड, मुंबई)
- ग) मौजूदा खंड के बाद निम्नलिखित प्रविष्टि "ग्राहक को उसके यहां लगाए गए सेट टॉप बाक्स की संख्या पर ध्यान दिए बिना एक यूनिक सब्सक्राइबर नंबर आवंटित किया जाना चाहिए। एक अच्छी लेखा पद्धति के रूप में यूनिक आईडी

को नेटवर्क पर ग्राहक की लोकेशन, पिन कोड तथा एसटीबी क्र.सं. से संबंधित होना चाहिए" जोड़ी जानी चाहिए। (कर्नल (सेवानिवृत्त) वी.सी. खरे, केबल टीवी उद्योग पर्यवेक्षक, मुंबई)

- घ) आवेदन पत्र अंग्रेजी तथा स्थानीय भाषा दोनों में आगे-पीछे मुद्रित होना चाहिए तथा इस पर क्रम संख्या लगी होनी चाहिए (मैसर्स स्टार इंडिया प्राइवेट लिमिटेड, मुंबई)
- ङ) आवेदन पत्र भी अंग्रेजी में होना चाहिए— एक ओर स्थानीय भाषा तथा दूसरी ओर अंग्रेजी भाषा में (मैसर्स ईएसपीएन सॉफ्टवेयर इंडिया प्राइवेट लिमिटेड, दिल्ली)

3.2 आवेदन पत्र के निर्धारित फार्म में, अन्य बातों के साथ-साथ, निम्नलिखित विवरण भी अवश्य होने चाहिए :-

- (i) आवेदन पत्र में क्रम संख्या दी जानी चाहिए तथा यह अधिमानतः स्थानीय भाषा में होनी चाहिए। यदि आवेदन पत्र में क्रम संख्या दिया जाना संभव न हो, तो यह सुनिश्चित किया जाए कि प्राप्त आवेदन पत्रों की संख्या, स्वीकार किए गए आवेदनों पत्रों की संख्या, अस्वीकार किए गए आवेदनों पत्रों की संख्या, आवेदन पत्र का जवाब देने में लिया गया औसत समय आदि का पता लगाने के लिए एक पद्धति होनी चाहिए।

#### स्टेकहोल्डरों की टिप्पणी

- क) ठीक है। स्थानीय भाषा, यदि ग्राहक इसकी अपेक्षा करे। (आईएमसीएल, मुंबई)
- ख) आवेदन पत्र अंग्रेजी तथा स्थानीय भाषा में होना चाहिए। (सीओएफआई, दिल्ली)
- ग) आवेदन पत्र निश्चित रूप से एक ओर अंग्रेजी तथा दूसरी ओर स्थानीय भाषा में मुद्रित होना चाहिए तथा इसमें क्रम संख्या दी जानी चाहिए। (मैसर्स स्टार इंडिया प्राइवेट लिमिटेड, मुंबई)

- घ) आवेदन पत्र निश्चित रूप से अंग्रेजी में भी होना चाहिए तथा निश्चित रूप से क्रम संख्या दी गई हो। (मैसर्स ईएसपीएन सॉफ्टवेयर इंडिया प्राइवेट लिमिटेड, दिल्ली)
- (ii) आवेदन पत्र की पावती देने के लिए तथा उस पर तारीख डालने के लिए आवेदन पत्र में या तो छिद्रित अधपन्ना होना चाहिए या आवेदन पत्र की पावती देने के लिए कोई वैकल्पिक तरीका होना चाहिए।

#### स्टेकहोल्डरों की टिप्पणी

- क) ठीक है। (आईएमसीएल, मुंबई)
- (iii) केबल आपरेटर का टेलीफोन नंबर, मोबाइल नंबर, फैक्स नंबर, ई-मेल पता, यदि कोई हो, सहित नाम, पूरा पता, संपर्क करने वाले व्यक्तियों (कम से कम दो) के नाम।

#### स्टेकहोल्डरों की टिप्पणी

- क) दो व्यक्तियों के नाम देना हमेशा संभव नहीं होगा तथा इसकी कोई आवश्यकता भी नहीं है। (आईएमसीएल, मुंबई)
- (iv) रजिस्ट्रेशन प्रमाण-पत्र की वैधता अवधि, रजिस्ट्रेशन प्रमाण-पत्र के अनुसार परिचालन क्षेत्र सहित केबल सेवा मुहैया कराने के लिए प्राधिकृत करने वाले रजिस्ट्रेशन प्रमाण-पत्र का विवरण (तारीख, वैधता अवधि आदि)।

#### स्टेकहोल्डरों की टिप्पणी

- क) नए कैस दिशा निर्देशों के अंतर्गत जब भी वे उपलब्ध हों, बहरहाल, त्वरित कार्यान्वयन के लिए उन्हें मजबूर न किया जाए। (आईएमसीएल, मुंबई)
- ख) रजिस्ट्रेशन प्रमाण-पत्र तथा संबंधित प्रक्रिया के मामले में हमारी कोई स्पष्ट नीति नहीं है। (मैसर्स हैथवे-केबल एंड डाटाकाम प्राइवेट लिमिटेड, मुंबई)

- ग) आवेदन पत्र में रजिस्ट्रेशन प्रमाण-पत्र का विवरण होना चाहिए, लेकिन परिचालन क्षेत्र समझौते के अनुसार तय किया जाना चाहिए। (मैसर्स स्टार इंडिया प्राइवेट लिमिटेड, मुंबई)
- v) मनोरंजन कर, सेवा कर पंजीकरण संख्या का विवरण, यदि लागू हो, तथा प्राप्त किया गया हो।

#### स्टेकहोल्डरों की टिप्पणी

- क) यह विवरण आवेदन फार्म की अपेक्षा बिल बनाते समय प्राप्त किया जा सकता है। (आईएमसीएल, मुंबई)
- ख) केबल आपरेटर को मनोरंजन कर, पंजीकरण प्रमाण-पत्र तथा सेवा कर प्रमाण पत्र, यदि लागू हो, अवश्य लेना चाहिए। अतः "और ले लिया गया" शब्द हटा दिए जाए। (मैसर्स स्टार इंडिया प्राइवेट लिमिटेड, मुंबई)
- ग) केबल आपरेटर को मनोरंजन कर पंजीकरण प्रमाण पत्र तथा सेवा कर पंजीकरण प्रमाण पत्र, यदि लागू हो, अवश्य लेना चाहिए। अतः "और ले लिया गया" शब्द हटा दिए जाए। (मैसर्स ईएसपीएन सॉफ्टवेयर इंडिया प्राइवेट लिमिटेड, मुंबई)
- vi) कार्यक्रम सेवाओं के प्रस्तावित ब्यौरे में चैनलों की संख्या और नाम, चैनलों के समूह, कि क्या वह एफटीए चैनल है या पे चैनल, मूल्य संवर्धित सेवाएं, यदि कोई उपलब्ध हो, को स्पष्ट रूप से दर्शाया जाए हुए।

#### स्टेकहोल्डरों की टिप्पणी

- क) ठीक है। (आईएमसीएल, मुंबई)
- ख) "चैनलों के नाम" शब्दों के बाद "लगाए जाने की तारीख को प्रचलित दरों पर" शब्द जोड़े जाएं। (कर्नल (सेवानिवृत्त) वी.सी. खरे, केबल टीवी उद्योग पर्यवेक्षक, मुंबई)

vii) प्रस्तावित चैनल का नाम तथा समूह के नाम सहित उल्लेख किया जाना चाहिए।

स्टेकहोल्डरों की टिप्पणी

क) ठीक है। (आईएमसीएल, मुंबई)

viii) यदि केबल आपरेटर के पास बहुत सी योजनाएं हैं तो इन्हें आवेदन फार्म के साथ अनुलग्नक के रूप में संलग्न किया जा सकता है या इन्हें इस प्रकार परिपत्रित किया जा सकता है कि केबल टेलीविजन ग्राहक इन प्रस्तावित सेवाओं तथा उनके मूल्यों से अवगत हो सके।

स्टेकहोल्डरों की टिप्पणी

क) ठीक है। (आईएमसीएल, मुंबई)

ख) खंड (viii) के अंत में "बशर्ते कि आदेश की गई योजना के अनुलग्नक, यदि कोई हो, पर ग्राहक द्वारा हस्ताक्षर किए गए हैं तथा इसे आवेदन फार्म के साथ संलग्न किया गया हो ताकि ये ग्राहक प्रबंधन प्रणाली (एमएमएस) में प्रारंभिक आदेशों की क्रमानुसार प्रविष्टि बन सके। किसी भी दशा में बाद में किए गए सभी परिवर्तन एसएमएस में हिस्ट्री के रूप में अभिगम्य होंगे" शब्द जोड़े जाएं।  
(कर्नल (सेवानिवृत्त) वी.सी. खरे, केबल टीवी उद्योग पर्यवेक्षक, मुंबई)

ix) निबंधन एवं शर्तें, चाहे वे निर्धारित आवेदन फार्म का हिस्सा हैं या नहीं तथा आवेदन फार्म में दी जाने वाली अपेक्षित सूचना में निम्नलिखित बातों का उल्लेख अवश्य होना चाहिए :—

क) सेवा अवधि तथा उल्लिखित सेवा अवधि की समाप्ति के पश्चात सेवा के नवीकरण की प्रक्रिया।



- ख) भुगतान की देय तिथि, भुगतान का तरीका, एकमुश्त या अग्रिम भुगतान करने पर विशेष छूट योजना, भुगतान में देरी के कारण प्रभृत ब्याज, जुर्माना आदि को दर्शाते हुए भुगतान की शर्तें।
- ग) आवेदन को अस्वीकार करने के कारण और आधार।
- घ) जिस क्षेत्र में केबल टेलीविजन सेवा की मांग है, उस स्थान पर अपेक्षित टीवी कनेक्शनों की संख्या संबंधी जानकारी प्राप्त करने के लिए आवेदन फार्म में कॉलम।
- ङ) आवेदक द्वारा पृथक चैनल/समूह चैनल या अन्य मूल्य संवर्धित सेवाओं, जिसे वह प्राप्त करना चाहता/चाहती है, का चुनाव करने के लिए आवेदन फार्म में कॉलम।
- च) नई केबल टेलीविजन सेवा प्राप्त करने के लिए या बदलने या स्थानांतरित करने या सेवा समाप्त करने के लिए अपेक्षित दस्तावेजों की सूची, यदि कोई हो।
- छ) अनुरक्षण सेवा नीति।
- ज) सिगनल न होने या सेवा में व्यवधान होने पर क्षतिपूर्ति/छूट की नीति।
- झ) स्व-आरोपित या इस विनियम में वर्णित शर्तों के अनुसार सेवाओं की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए केबल ऑपरेटरों की बाध्यताएं।
- ञ) केबल टेलीविजन ग्राहक की लोकेशन, जहां के लिए प्रसारण सेवा का अनुरोध किया गया है, पर लगाई गई केबल आपरेटर की संपत्तियों की संरक्षा तथा बचाव करने के लिए केबल टेलीविजन ग्राहक की बाध्यताएं।
- ट) प्राधिकरण द्वारा निर्धारित मानकों के तकनीकी तथा गैर-तकनीकी मानदंड या स्व-निर्धारित मानदंड यदि ये मानक बेहतर और अधिक कठोर हैं।

#### स्टेकहोल्डरों की टिप्पणी

- क) खंड (क) से (ज) तक ठीक हैं। बहरहाल, अनुरक्षण सेवा नीति जैसी कुछ नीतियां, एक अलग प्रपत्र में होनी चाहिए। (झ) के संबंध में, प्रारंभिक चरण में यह कहना उपयुक्त होगा कि केबल आपरेटरों के लिए विनियमों में न्यूनतम सामान्य अनुबंधित बाध्यताएं स्पष्ट रूप से उल्लिखित हो बहरहाल, इसके लिए एमएसओ सीधे तौर पर जिम्मेवार नहीं होंगे। (आईएमसीएल, मुंबई)

ख) क्षतिपूर्ति/छूट (उक्त (ix)(ज) देखें) पर बाध्यकर परिस्थितियां या तृतीय पक्ष, के कारण नेटवर्क को क्षति होना ग्राहक परिसर में एक्सेस न होना, तथा ग्राहक द्वारा स्वीकृत करार को रद्द करना या आस्थगित करने को छोड़कर, केवल तभी विचार किया जाएगा, यदि प्रसारणकर्त्ता द्वारा इनपुट सेवा के लिए इसे उपलब्ध कराया गया है। (मैसर्स हैथवे केबल एंड डाटाकाम प्राइवेट, लिमिटेड, मुंबई)

ग) खंड (ix)(घ) के अंत में "तथा भारतीय मानकों के अनुरूप मौजूदा नेटवर्क पर या एक्सटेंशन पर व्यवहार्यता का पता लगाया गया" को जोड़ा जाए। इसके अतिरिक्त, (ix)(छ) में उल्लिखित अनुरक्षण सेवा नीति में, उस दिन के दौरान घंटों को स्पष्ट करने के लिए विस्तार किए जाने की आवश्यकता है। जब सप्ताह के सभी दिनों में या गैर कार्य-दिवसों/अवकाश के दिनों को छोड़कर हेल्प डेस्क/सेवा उपलब्ध होगी, शिकायत से संबंधित ट्रबल टिकट पर शिकायतकर्त्ता द्वारा शिकायत करने के समय से लेकर खराबी के पता लगने और उसकी मरम्मत करने के समय को विधिवत रूप से हस्ताक्षर कर पुष्टि की जाएगी, जिसमें यह भी उल्लेख होगा कि क्या सीपीई में ऐसी मरम्मत या सुधार के लिए कोई भुगतान, यदि कोई हो, करना है।

ग्राहक परिसर के उपकरणों के माध्यम से सर्विस डिलीवरी की संभाव्यता सुनिश्चित करने के लिए सेट टॉप बाक्स के इनपुट पर आई एस 13420 (ईओएल-एंड ऑफ लाइन) मानकों के साथ अनुरूपता दर्शाने तथा रिकार्ड करने के लिए पैरा 3.2 के नीचे एक नया उप-पैरा जोड़ा जाना प्रस्तावित है। (कर्नल (सेवानिवृत्त) वी.सी. खरे, केबल टीवी उद्योग पर्यवेक्षक, मुंबई)

घ) एक पृथक खंड शामिल किया जाना चाहिए जिसमें डिएक्टिवेट करने के लिए शर्तें दर्शाई गई हों। (मैसर्स स्टार इंडिया प्राइवेट लिमिटेड, मुंबई)

ड) एक पृथक खंड शामिल किया जाना चाहिए जिसमें डिएक्टिवेट करने के लिए शर्तें दर्शाई गई हों। (मैसर्स ईएसपीएन सॉफ्टवेयर इंडिया प्राइवेट लिमिटेड, दिल्ली)

**3.3 निर्धारित प्रपत्र में आवेदन करने की आवश्यकता नए उपभोक्ताओं को होगी जो केबल आपरेटर/मल्टी सिस्टम आपरेटर से केबल टेलीविजन सेवाएं प्राप्त करना चाहते हैं या मौजूदा व्यवस्था में नवीकरण कराना चाहते हैं।**

स्टेकहोल्डर्स की टिप्पणी

- क) जी हां, कैसे उपभोक्ताओं के लिए, क्योंकि एमएसओ के लिए इस पर कार्रवाई करना प्रशासनिक तथा महंगा होगा। मौजूदा उपभोक्ताओं के लिए इस समय प्रयोग में लाया जा रहा सामान्य फार्म प्रयोग किया जा सकता है।  
(आईएमसीएल, मुंबई)
- ख) मौजूदा उपभोक्ताओं को भी कैसे आधारित सेवाओं के लिए फार्म भरना होगा। इससे कनेक्टिविटी में पारदर्शिता लाई जा सकती है। (कर्नल (सेवानिवृत्त) वी.सी. खरे, केबल टीवी उद्योग पर्यवेक्षक, मुंबई)
- ग) खंड 3.3 (अंतिम लाइन) को संशोधित करके "या मौजूदा व्यवस्था का नवीकरण करने पर" पढ़ा जाए (वॉयस, दिल्ली)

**3.4 केबल ऑपरेटर के रजिस्ट्रेशन प्रमाण-पत्र में विनिर्दिष्ट क्षेत्र में रहने वाले केबल टेलीविजन सब्सक्राइबर से विधिवत रूप से हस्तांतरित तथा पूर्ण रूप से भरा आवेदन पत्र पर कार्रवाई, आवेदन पत्र की प्राप्ति के 5 कार्यदिवसों के भीतर केबल ऑपरेटर द्वारा की जानी चाहिए जिसमें आवेदन पत्र में पाई गई कमियां, यदि कोई हो, कनेक्शन एक्टिवेट करने की संभावित तारीख/कनेक्शन के रि-एक्टिवेशन का उल्लेख किया जाना चाहिए।**

स्टेकहोल्डर्स की टिप्पणियां

- (क) समय सीमा अधिकतम 10 कार्य दिवस होनी चाहिए। बहरहाल, एमएसओ 5-7 दिनों के भीतर इस कार्य को निपटाने में समर्थ होंगे। (आईएमसीएल, मुंबई)
- (ख) चालू करने के समय को सेवा प्रदाता पर छोड़ देना चाहिए। जैसा कि इसकी होने की संभावना है, ईओएस (लाइन का अंतिम छोर) मानक उस स्थान पर नहीं मिल

सकता जहां कनेक्शनों के लिए केबलों, पैसिवों, एम्पलिफायरों को बदला जाना अपेक्षित हो और संस्थापन के समय सेवा प्रदाता द्वारा आवेदन फार्म पावती पर इसकी स्वीकृति दी गई हो। (कर्नल (सेवानिवृत्त) वीसी खरे, केबल टीवी उद्योग पर्यवेक्षक, मुंबई)।

(ग) "केबल ऑपरेटर के पंजीकरण प्रमाण-पत्र शब्द को 'करार' शब्द से बदला जाना चाहिए (मैसर्स स्टार इंडिया प्रा. लि., मुंबई)।

3.5 मौजूदा केबल टेलीविजन सब्सक्राइबर्स के मामले में केबल ऑपरेटर भी सूचीबद्ध होंगे क्योंकि इस विनियम की अधिसूचना एक नए आवेदक के संबंध में सभी अपेक्षित ब्योरा सुनिश्चित और पूरा करता है और यह समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा निर्धारित मापदंडों का सही रिकॉर्ड रख सकता है।

#### स्टेकहोल्डर्स की टिप्पणियां

(क) इसे केवल उन उपभोक्ताओं के लिए लागू करने की हमारी योजना है जो कैस के तहत एसटीबी प्राप्त करता है, 3.3 के उत्तर को भी देखा जा सकता है।

(आईएमसीएल, मुंबई)

(ख) प्राधिकरण को उस समय अवधि का उल्लेख करना चाहिए जिसके बारे में केबल ऑपरेटर द्वारा रिकॉर्डों को रखना अपेक्षित है। रिकॉर्डों को संबंधित ब्राडकास्टर/एमएसओं जिसके साथ केबल ऑपरेटर ने करार को अनुबंधित किया है, के पहुंच तक होनी चाहिए। (मैसर्स स्टार इंडिया प्रा. लि., मुंबई)

(ग) प्राधिकरण को उस समय अवधि का उल्लेख करना चाहिए जिसके बारे में केबल ऑपरेटर द्वारा रिकॉर्डों को रखना अपेक्षित है। (ईएसपीएन सॉफ्टवेयर इंडिया प्रा. लि., दिल्ली)

3.6 यदि तकनीकी रूप से यह संभव हो, तो केबल टेलीविजन सब्सक्राइबर की ओर से अपेक्षित औपचारिकताओं को पूरा करने के बाद 2 कार्य दिवसों के भीतर कनेक्शन को चालू/पुनः चालू कर दिया जाना चाहिए। इस अनुच्छेद के उद्देश्य से 'तकनीकी गैर संभाव्यता' शब्द में निम्नलिखित को जोड़ा जाएगा:—

- i) वह स्थान जहां अपेक्षित सेवाएं प्रदान करना संभव नहीं हो, अथवा लागत पर संभव हो, जिसको वहन करने के लिए केबल टेलीविजन सब्सक्राइबर सहमत नहीं होता हो।
- ii) वह स्थान जहां अपेक्षित सेवाएं प्रदान करना संभव हो, लेकिन तकनीकी रूप से सिगनलों की गुणवत्ता जैसा कि सिगनलों की गुणवत्ता के लिए तकनीकी मानकों में उल्लेख किया गया है, को बनाए रखना संभव नहीं हो।
- iii) वह स्थान जो उस क्षेत्र के क्षेत्राधिकार से बाहर हो और जिसके संबंध में केबल ऑपरेटर के पास पंजीकरण प्रमाण-पत्र हो।

#### स्टेकहोल्डरों की टिप्पणियां

- (क) न्यूनतम 2 कार्य दिवस, न्यूनतम 5 कार्यदिवस, सुपर्दगी पर विचार करना, संस्थापन सेट टॉप बॉक्स का कॉन्फिगरेशन तथा उसे चालू करना और गलत पतों/अधूरी सूचना, वाले मामलों को बाहर करना, ग्राहक परिसर तक अभिगम्यता न होना और ग्राहक द्वारा सदस्यता रद्द करना या सम्मत करार को आस्थगित करना (मैसर्स हैथवे केबल एण्ड डाटा कॉम प्राइवेट लि., मुंबई)
- (ख) खंड (I) और (II) हटा देना चाहिए। केबल ऑपरेटर का यह दायित्व होता है कि वह करार में विनिर्दिष्ट क्षेत्र में केबल टेलीविजन सब्सक्राइबर को उत्तम सिगनल मुहैया कराए। यदि वह स्थान पहुंच से दूर हो/तकनीकी रूप से

असंभव हो तो इसके लिए केबल टेलीविजन सब्सक्राइबर को कोई परेशानी नहीं होनी चाहिए। (iii) में "जिसके लिए केबल ऑपरेटर पंजीकरण प्रमाण-पत्र प्राप्त करता है" शब्द को "करार में विनिर्दिष्ट" शब्द से बदल देना चाहिए (मैसर्स स्टार इंडिया प्राइवेट लि., मुंबई)

- 3.7 वैसे स्थान, जहां आवेदक द्वारा सेवा मुहैया कराने का अनुरोध किया गया है, में केबल टेलीविजन सेवाएं मुहैया कराना तकनीकी रूप से संभव नहीं हो पाता है, के मामले में आवेदक को आवेदन की प्राप्ति से 2 दिन के भीतर सूचित कर देना चाहिए, जिसमें उन तकनीकी कारणों का उल्लेख किया जाए, जिसके कारण सेवा मुहैया कराना संभव नहीं है और तकनीकी रूप से संभव न होने का बावजूद यदि सेवा मुहैया करा दी जाती है, तो सिग्नल की गुणवत्ता के परिणामों का भी उल्लेख किया जाए। यदि संभव हो तो केबल ऑपरेटर ऐसे आवेदक को अन्य वैकल्पिक माध्यमों, जहां से केबल टेलीविजन सेवाओं की सुविधाएं प्राप्त की जा सकती हैं, की सूचना दे सकता है।

#### स्टेकहोल्डरों की टिप्पणियां

- (क) कुल मामलों में 5 कार्यदिवसों का समय लग सकता है। इसलिए अधिकतम अवधि 5 दिनों की हो और जहां संभव हो, एमएसओ इसे 2 दिन में करेगा (आईएमसीएल, मुंबई)।
- (ख) सभी व्यावहारिक उद्देश्यों के लिए, संभाव्यताओं की जांच करने में 2-5 कार्यदिवस लगेंगे जोकि वायर्ड लाइन सेवा के लिए बिल्कुल तर्कसंगत है। (मैसर्स हैथवे केबल एण्ड डाटा कॉम प्राइवेट लि., मुंबई)

- 3.8 इस विनियम और/अथवा पृष्ठभूमियों में उल्लिखित अन्य बातों यदि कोई हो, के साथ-साथ आवेदन फार्म में अस्वीकार करने का अथवा किसी अन्य

दस्तावेज में वर्णित शर्तों का उल्लेख किया गया हो के अलावा, वह स्थान, जो उस क्षेत्र में पड़ता हो, जहां के लिए केबल ऑपरेटर को केबल टेलीविजन सेवा मुहैया कराने के लिए वैध पंजीकरण प्रमाण-पत्र प्राप्त है, में केबल टेलीविजन सब्सक्राइबर से केबल टेलीविजन सेवा के लिए प्राप्त अनुरोध को किसी भी केबल ऑपरेटर द्वारा अस्वीकार नहीं किया जाएगा। इस आधार पर कि वह स्थान अथवा परिसर किसी अन्य केबल ऑपरेटर जिस उस क्षेत्र में केबल टेलीविजन सेवा मुहैया कराने के लिए प्राधिकृत किया गया हो, के क्षेत्र में पड़ता है। बहरहाल, शंकाओं के निवारण के लिए स्पष्ट किया जाता है कि आवेदन को अस्वीकार करने के किसी अन्य स्पष्टतया उल्लिखित आधारों पर आवेदन को अस्वीकार करने के लिए केबल ऑपरेटर प्रतिबाधित नहीं है।

#### स्टेकहोल्डरों की टिप्पणियां

- (क) इसकी पुनरीक्षा करना आवश्यक है क्योंकि यह इस समय मौजूद गैर-एड्रैसेबल सेटअप, जिसमें विभिन्न ऑपरेटरों के क्षेत्राधिकार ओवरलैप है, में संभव नहीं है।  
(आईएमसीएल, मुंबई)
- (ख) एमएसओ से लागत प्रभावी अंतिम छोर संपर्क उपलब्ध होने पर। (मैसर्स हैथवे केबल एण्ड डाटा कॉम प्राइवेट लि., मुंबई)
- (ग) एक केबल ऑपरेटर करार में विनिर्दिष्ट क्षेत्र से बाहर सिगनल मुहैया नहीं करा सकता है इसलिए इस खंड को हटा देना चाहिए। (मैसर्स स्टार इंडिया प्रा. लि., मुंबई)

3.9 प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर द्वारा एक प्रक्रिया का निर्धारण किया जाएगा जिसका अनुसरण केबल ऑपरेटर, केबल टेलीविजन सब्सक्राइबरों द्वारा परिचालन के लिए उनके क्षेत्र में शिफ्टिंग के अनुरोधों से निपटने के लिए करेंगे। इस उद्देश्य के लिए मल्टी सिस्टम ऑपरेटरों/उनके फ्रेंचाइज आपसी

सहमति के आधार पर एक प्रक्रिया को अपना सकते हैं और इस प्रक्रिया में अन्य बातों के साथ-साथ केबल ऑपरेटरों द्वारा उठाए जाने वाले कदमों, केबल टेलीविजन सब्सक्राइबर्स द्वारा पूरा किए जाने वाली औपचारिकताएं और अधिकतम निर्धारित समय सीमा, जिसके भीतर शिफ्टिंग को पूरा किया जाना हो, का उल्लेख होना चाहिए। बहरहाल, वे विभिन्न स्थितियों के लिए अलग-अलग समय सीमा का निर्धारण कर सकते हैं लेकिन यह सुनिश्चित करना होगा कि इस प्रकार की निर्धारित की गई प्रक्रिया से केबल टेलीविजन सब्सक्राइबर्स को अनुरोध की तारीख से अधिकतम 5 कार्य दिवसों के भीतर नए केबल ऑपरेटर से सेवा प्राप्त होना शुरू हो जाए।

#### स्टेकहोल्डर्स की टिप्पणियां

क. इस मुद्दे पर विनियमन के लिए इसकी आवश्यकता पड़ेगी। यदि आवश्यक हुआ तो हम अपने इनपुट मुहैया करा देंगे। (आईएमसीएल, मुंबई)

- 4.1 सभी शिकायतें पंजीकृत हो और शिकायतकर्ता को दर्ज शिकायत का क्रमांक दिया जाए।

#### स्टेकहोल्डर्स की टिप्पणियां

क) जी हां, यह उनके संदर्भ में लागू किया जा सकता है जो कैस अधिसूचित क्षेत्रों में एसटीबी का उपयोग करने वाले पे चैनल सेवाओं को अपनाते हैं। (आईएमसीएल, मुंबई)

- 4.2 केबल टेलीविजन सब्सक्राइबर द्वारा दर्ज की गई सभी शिकायतों का रिकॉर्ड केबल ऑपरेटर द्वारा रखा जाएगा। रिकॉर्ड में शिकायतकर्ता का नाम, पता,



शिकायत दर्ज करने की तारीख और समय, शिकायत की किस्म और ग्राहक की पुष्टि के साथ कि उसकी शिकायत का समाधान हो गया है, समाधान की तारीख और समय। प्राधिकरण अथवा प्राधिकृत अधिकारी द्वारा केबल अधिनियम के तहत जब इन रिकॉर्डों की मांग की जाएगी, केबल ऑपरेटर उसे प्रस्तुत करेगा।

#### स्टेकहोल्डरों की टिप्पणियां

क) जी हां, यह उनके संदर्भ में लागू किया जा सकता है जो कैस अधिसूचित क्षेत्रों में एसटीबी का उपयोग करने वाले पे चैनल सेवाओं को अपनाते हैं।

(आईएमसीएल, मुंबई)

(ख) हमारा मत है कि ये रिकॉर्ड 6 महीनों की अधिकतम अवधि तक के लिए रखे जाएं।

- 4.3 प्रत्येक केबल ऑपरेटर को प्रतिदिन 12 घंटे तथा सप्ताह में 6 दिन ग्राहक सेवा केन्द्र अथवा सहायता डेस्क चलाना होगा। सहायता डेस्क अथवा सेवा केन्द्र यदि परिचालन में नहीं है तो इसके बदले में शिकायतों की स्वतः रिकार्डिंग के लिए अथवा शिकायतों को दर्ज करने के लिए अन्य तंत्रों की सुविधा होनी चाहिए। यह सुनिश्चित किया जाए कि ग्राहक सेवा केन्द्र अथवा शिकायत सेवा केन्द्र पर जो कर्मचारी तैनात किए गए हैं वह पढ़ा लिखा हो और सेवा के अनुरूप कार्य को निपटाने पर पूरी तरह सक्षम हो।

#### स्टेकहोल्डरों की टिप्पणियां

(क) जी हां, इसे उन ग्राहकों के संबंध में किया जा सकता है जो कैस अधिसूचित क्षेत्रों में एसटीबी का उपयोग करते हुए पे चैनल सेवाओं को ग्रहण करते हैं।

उन भवनों में, जहां एक कनेक्शन से एक से अधिक टीवी सेट चल रहे हो, आंतरिक वायरिंग में खराबी होने की समस्याएं होती हैं जिसके परिणामस्वरूप सिगनल की गुणवत्ता में कमी आ जाती है। ट्राई द्वारा यह व्यवस्था की जाए जिसके द्वारा शिकायत खंड के सहारे ग्राहक को अपने केबल ऑपरेटर से संस्थापन/वायरिंग का प्रमाण-पत्र प्राप्त करना अनिवार्य हो जाए।

**(आईएमसीएल, मुंबई)**

- (ख) ग्राहक सेवा केन्द्र या सहायता डेस्क का परिचालन उपर्युक्त उल्लिखित 12 घंटों के बजाय उचित घंटों/उपयुक्त दिनों तक किए जाए और एक सही समय निर्धारित किया जाए अर्थात् प्रातः 9 बजे से रात्रि 9 बजे तक। इसी प्रकार 6 दिनों के बजाए दिनों का उल्लेख किया जाए अर्थात् मंगलवार से रविवार **(मैसर्स स्टार इंडिया प्रा. लि., मुंबई)**

- (ग) कार्यकारी को अपने सीनियर को जिनके द्वारा शिकायतों का निपटान किया जाना है, अपना नाम, पता और फोन नं. उपलब्ध कराना चाहिए।

#### 4.4 शिकायतों के समाधान के संबंध में निम्नलिखित बेंचमार्कों को ध्यान में रखा जाएगा:

- i) कुल शिकायतों के 90% भाग को 4 घंटों के भीतर निपटाया जाएगा। जवाब दिया जाएगा। शिकायतों के जवाब में शिकायत के समाधान के लिए प्रत्याशित समय का उल्लेख किया जाना चाहिए और बेंचमार्क के अनुरूप इसका अनुपालन संभव नहीं हो पाता है तो केबल ऑपरेटर के नियंत्रण से बाहर के कारणों का भी उल्लेख किया जाए और जवाब देते समय इन कारणों के संबंध में केबल टेलीविजन सब्सक्राइबर को भी सूचित किया जाएगा।

स्टेकहोल्डरों की टिप्पणियां

- (क) शिकायत प्राप्त होने के 12 घंटों के भीतर उसे दूर करने/जवाब देने का हम प्रयत्न करेंगे बशर्ते कि उस परिसर में, जहां एसटीबी संस्थापित किया गया है ग्राहक स्वयं उपस्थित हो। (आईएमसीएल, मुंबई)
- (ख) केबल टीवी नेटवर्कों के विस्तारण सहित नगर पालिका सीमाओं में केवल एव हेड एण्ड सहित परिचालन के लिए टेंडिंग और शिकायत करने वाले सब्सक्राइबर का टेलीफोन पर उपलब्ध न होने की स्थिति में 4 घंटों का समय अव्यावहारिक माना गया है। कैस क्षेत्र में एमएसओ सिंगल राष्ट्रीय कॉल सेंटर के रूप में कार्य करेगा जहां शिकायतें दर्ज की जाएंगी ट्रबल टिकटों का सृजन किया जाएगा और क्षेत्रीय केन्द्रों जोकि एक दिन में केवल 12 घंटों के लिए परिचालित होंगे, पर जनशक्ति आबंटित की जाएगी। इस प्रकार, उपस्थिति के लिए उपयुक्त समय 12 घंटे का होने चाहिए। (कर्नल (सेवानिवृत्त) वी. सी. खरे, एक केबल टीवी उद्योग पर्यवेक्षक, मुंबई)
- ii) प्रत्येक माह सेवा में होने वाली असुविधाओं के लिए दर्ज की जाने वाली शिकायतों के आधार पर केबल ऑपरेटर के साथ केबल टेलीविजन सब्सक्राइबरों को 3% से अधिक का नामन नहीं होना चाहिए।

स्टेकहोल्डरों की टिप्पणियां

- (क) शुरुआती स्तर पर यह स्वीकार योग्य नहीं है और इसकी समीक्षा करने और सेवा प्रदाताओं और उपभोक्ताओं से फीडबैक मिलने के बाद आने वाले वर्षों में इसका निर्धारण किया जाएगा। (आईएमसीएल, मुंबई)
- (ख) वायर्ड लाइन सेवाओं के लिए सब्सक्राइबरों की संख्या और इसके तहत आने वाले क्षेत्र के आधार पर प्रतिशत निकाला जाएगा। प्रतिशत, बाध्यकारी परिस्थितियों पर आधारित और ब्राडकास्टर से इनपुट सेवा के क्यूओएस मापदंडों

और नियंत्रण से बाहर के कारकों जैसे कि उपभोक्ताओं के परिसर तक गैर अभिगम्यता, ग्राहक कैंसलिंग अथवा मुलाकात करने की सहमति देकर पीछे हटने पर आधारित होनी चाहिए। (मैसर्स हैथवे केबल एण्ड डाटाकॉम प्रावइटे लि., मुंबई)

- (ग) इस खंड से ब्राडकास्टरों द्वारा सेवा समाप्त करना, हेड एण्ड पर आईआरडी को बंद करना हटा दिया जाना चाहिए। ऐसी व्यवस्था हो कि इस प्रकार की सेवा अनुपलब्धता की जानकारी कॉल सेंटर द्वारा शिकायतकर्ता को दी जाएगी। (कर्नल (सेवानिवृत्त) वी. सी. खरे, केबल टीवी उद्योग पर्यवेक्षक, मुंबई)

- iii) प्राप्त होने वाली 90% 'नो सिग्नल' शिकायतों को 24 घंटे के भीतर ठीक कर दिया जाए।

#### स्टेकहोल्डरों की टिप्पणियां

- (क) इसे 48 घंटे करने पर विचार किया जा सकता है। (आईएमसीएल, मुंबई)
- (ख) ऐसा बाध्यकारी परिस्थितियों पर आधारित और ब्राडकास्टर से इनपुट सेवा के क्यूओएस मापदंडों और नियंत्रण से बाहर के कारकों जैसे उपभोक्ताओं के परिसर तक गैर अभिगम्यता, ग्राहक कैंसलिंग अथवा मुलाकात करने की सहमति देकर पीछे हटने पर आधारित होना चाहिए। (मैसर्स हैथवे केबल एण्ड डाटाकॉम प्रावइटे लि., मुंबई)

- (iv) अन्य सभी प्रकार की 90% शिकायतों को 48 घंटों के भीतर ठीक कर दिया जाएगा।

#### स्टेकहोल्डरों की टिप्पणियां

- (क) इसका निपटारा 5 दिनों के भीतर होना चाहिए क्योंकि कुछ शिकायतों में ओवरहालिंग करने की आवश्यकता हो सकती है। (आईएमसीएल, मुंबई)

- (ख) ऐसा बाध्यकारी परिस्थितियों पर आधारित और ब्राडकास्ट से इनपुट सेवा के क्यूओएस मापदंडों और नियंत्रण से बाहर के कारकों जैसे उपभोक्ताओं के परिसर तक गैर अभिगम्यता, ग्राहक कैंसलिंग अथवा मुलाकात करने की सहमति देकर पीछे हटने पर आधारित होनी चाहिए। (मैसर्स हैथवे केबल एण्ड डाटाकॉम प्राइवेट लि., मुंबई)
- (ग) कैस में टूटफूट को ग्राहक की लागत पर ठीक कर सेवा बहाल करने के लिए सीपीई के क्षतिग्रस्त भाग को शामिल करने का प्रावधान होना चाहिए, जिसमें उपभोक्ताओं को हमेशा परेशानी होगी। (कर्नल (सेवानिवृत्त) वी. सी. खरे, केबल टीवी उद्योग पर्यवेक्षक, मुंबई)
- v) इस विनियम में किसी विशिष्ट व्यवस्था के संदर्भ में सिगनल के होने अथवा घटिया सिगनल अथवा सेवा में बाधा पड़ने के कारण केबल टेलीविजन सब्सक्राइबर को छूट के रूप में क्षतिपूर्ति/छूट की व्यवस्था होनी चाहिए और सब्सक्राइबर को इसकी जानकारी दी जानी चाहिए।

#### स्टॉकहोल्डर्स की टिप्पणियां

- (क) क्षतिपूर्ति/छूट के प्रश्न को पैरा 6.5 के हमारे उत्तर के संदर्भ में देखा जाना चाहिए। (आईएमसीएल, मुंबई)
- (ख) क्षतिपूर्ति/छूट दी जाएगी यदि यह ब्राडकास्ट से इनपुट सेवाओं के लिए उपलब्ध हो और परिस्थिति के अनुरूप हो। (मैसर्स हैथवे केबल एण्ड डाटा कॉम प्राइवेट लि०, मुंबई)
- (ग) अतिविशिष्ट मामलों में, जहां व्यवधान काफी लंबी अवधि तक रहता है, क्षतिपूर्ति दिए जाने चाहिए, इसे किया जा सकता है क्योंकि ट्राई ने मोबाइल, फिक्सड टेलीफोन और ब्राडबैंड सेवाओं सहित टेलीकॉम ऑपरेटरों के लिए लागू कर दिया गया है। हमें 'राइट ऑफ वे' और लाइसेंसिंग के संबंध में विनियम लाना चाहिए जिससे सेवा प्रदाताओं को विनियमित तरीकों से कार्य करने में विश्वास पैदा होगा। (सीओएफआई, दिल्ली)

- (घ) इस खण्ड को बाईड पे टीवी ब्राडकास्टर के साथ-साथ विनियम के साथ जोड़ने की आवश्यकता है। (कर्नल (सेवानिवृत्त) वी. सी. खरे, केबल टीवी उद्योग पर्यवेक्षक, मुंबई)
- (ङ) केबल टेलीविजन सब्सक्राइबर्स के लिए इस खण्ड को लागू करना बहुत मुश्किल होगा। अतः इस खण्ड में संशोधन करके परिणाम को केबल ऑपरेटरों के विरुद्ध उचित कार्रवाई करने के लिए प्राधिकृत किया जाए यदि केबल टेलीविजन सब्सक्राइबर्स से काफी संख्या में उचित शिकायतें प्राप्त होती हैं। (मैसर्स स्टार इंडिया प्रा. लि., मुंबई)

4.5 केबल ऑपरेटर द्वारा सभी आवश्यक कदम उठाया जाएंगे जैसे बिजली के न होने के कारण रोवा में आने वाली बाधाओं को न्यूनतम करने के लिए कम से कम 6 घंटों के लिए बिजली आपूर्ति की वैकल्पिक व्यवस्था करना होगी।

#### स्टेकहोल्डर्स की टिप्पणियां

- (क) एमएसओ और केबल ऑपरेटरों द्वारा इनवर्टर की व्यवस्था करना जोकि तीन घंटों के लिए सेवित होगा। यह खण्ड 4 में दिए गए क्यओएस की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए पर्याप्त है। 6 घंटों की सेवा प्रदान करने के लिए बहुत शक्तिशाली ड्यूटी बैटरी की आवश्यकता पड़ेगी जोकि काफी महंगा होने के साथ-साथ इसके अनुरक्षण भी काफी खर्चीला होगा। (आईएमसीएल, मुंबई)
- (ख) यह बाध्यकर परिस्थितियों के आधार पर हो। (मैसर्स हैथवे केबल एण्ड डाटाकॉम प्रावइेट लि., मुंबई)
- (ग) इसे केबल टीवी नेटवर्किंग के लिए बिजली आपूर्ति तक ही सीमित रखी जाए और विशेषरूप से ग्राहक परिसरों के लिए मीटर पावर को अलग रखा जाए। (कर्नल (सेवानिवृत्त) वी. सी. खरे, केबल टीवी उद्योग पर्यवेक्षक, मुंबई)

- 4.6 निवारक अनुरक्षण होने के कारण सिगनलों में यदि किसी प्रकार की रूकावट होने की संभावना होती है तो उस मामले में केबल टेलीविजन सब्सक्राइबर को उस अवधि जिसमें सेवा में रूकावट आने वाला है का उल्लेख करते हुए सेवाओं के संभावित रूकावटों के बारे में कम से कम 15 दिनों का स्पष्ट नोटिस दिए जाए।

एमएसओ द्वारा संभावित रूकावटों के बारे में सब्सक्राइबर को पूर्व सूचना मुहैया करने हेतु अपने तरीके अपनाए जा सकते हैं।

#### स्टेकहोल्डर्स की टिप्पणियां

- (क) रूकावटों जहां एक दिन से अधिक के नहीं हो को दूर करने के लिए 2-3 दिन का नोटिस दिया जा सकता है। (आईएमसीएल, मुंबई)
- (ख) इस व्यवस्था को एमएसओ और केबल ऑपरेटर के बीच होने वाले करार में शामिल करना चाहिए। निवारक अनुरक्षण होने के कारण यदि सिगनल में कोई रूकावट होने की संभावना होती है तो केबल ऑपरेटर द्वारा इसकी जानकारी केबल टेलीविजन सब्सक्राइबरों को मुहैया कराने के अतिरिक्त ब्राडकास्टर्स/एमएसओ को भी कम से कम 15 दिनों का नोटिस देना होगा। इस खण्ड को तदनुसार संशोधित किया जाए। (मैसर्स स्टार इंडिया प्रा. लि., मुंबई)

- 4.7 सभी केबल आपरेटर यह सुनिश्चित करें कि उसके प्रतिनिधि फोटोग्राफ के साथ समुचित पहचान पत्र रखें और केबल टेलीविजन के सब्सक्राइबरों के साथ डील करते समय उनका व्यवहार नम्र हो।

#### स्टेकहोल्डर्स की टिप्पणियां

- (क) ठीक है। (आईएमसीएल, मुंबई)
- 5.1 केबल टेलीविजन के सब्सक्राइबरों के बिल माहवार दिए जाएं और बिलों में प्रविष्टियां जहां तक संभव हो स्पष्ट तथा पारदर्शी हों। यह खंड, बहरहाल,

किसी केबल आपरेटर को भुगतान की किसी अलग योजना को बढ़ावा देने से नहीं रोकता है। उस मामले में केबल टेलीविजन सब्सक्राइबर द्वारा विकल्प दिए गए अवधि में बिल जारी किए जा सकते हैं।

स्टेकहोल्डरों की टिप्पणियां

क) ठीक है। (आईएमसीएल, मुंबई)

- 5.2 जहां कोई टेलीविजन सब्सक्राइबर किसी सेट-टॉप बाक्स के द्वारा पे चैनलों को सब्सक्राइब नहीं करता है परंतु बेसिक सेवा टियर ही सब्सक्राइब करता है तो बिल मदवार होने चाहिए जिसमें कुल केबल प्रभार (सभी करों को हटाकर), उस बेसिक सेवा टियर के साथ जुड़े चैनलों के नाम जिसके लिए केबल प्रभार वसूल किए जाने हैं, संस्थापन शुल्क, यदि कोई हो, मरम्मत तथा अनुरक्षण के आधार पर लगाया जाने वाला सेवा प्रभार, यदि कोई हो, प्रतिभूति जमा/परिशोधनीय जमा, यदि कोई हो, वसूल किया गया कर, यदि कोई हो, प्रत्येक कर के किस्म के लिए अलग-अलग प्रविष्टि की जानी चाहिए।

स्टेकहोल्डरों की टिप्पणियां

क) ठीक है। (आईएमसीएल, मुंबई)

ख) मासिक बिल में बेसिक सर्विस टियर में एफ टी ए चैनलों की सूची दिए जाने के बजाए, यह सुझाव दिया जाता है कि इस सूची को बिल के पीछे प्रिंट करा दिया जाए। इससे बिलों की प्रिंटिंग में लगने वाले समय की बचत होगी।  
(सीओएफआई, दिल्ली)

- 5.3 जहां कोई ग्राहक किसी एसटीबी के द्वारा पे/प्रीमियम चैनलों को देखता है वहां बिल मदवार बनाए जाने चाहिए तथा उनमें खंड 5.2 में उल्लिखित ब्यौरों के अलावा प्रत्येक व्यक्तिगत रूप से मुहैया कराए गए पे चैनल या एक साथ



मुहैया कराए गए चैनलों के समूह की कीमत, स्मार्ट कार्ड शुल्क के प्रभार, प्रदर्शनीय कार्ड शुल्क, जैसा भी मामला हो, एटीबी का किराया तथा जमा का उल्लेख किया जाना चाहिए।

#### स्टेकहोल्डरों की टिप्पणियां

- क) ठीक है। (आईएमसीएल, मुंबई)
- ख) सांविधिक दरों के प्रतिकूल ए--ला--कारटे (लुभावनी) दरों को घोषित करने के लिए पे टीवी ब्राडकास्टर्स द्वारा उल्लंघन करने की दृष्टि से इसकी पुनरीक्षा की जाए।

- 5.4 केबल टेलीविजन सब्सक्राइबर द्वारा किए गए प्रत्येक भुगतान के लिए केबल आपरेटर को अन्य बातों के साथ वह प्रयोजन जिसके लिए भुगतान की रसीद समायोजित की जाएगी, का उल्लेख करते हुए एक उचित रसीद जारी करनी होगी।

#### स्टेकहोल्डरों की टिप्पणियां

- क) ठीक है। (आईएमसीएल, मुंबई)
- ख) ब्राडकास्टर्स/एमएसओ के पास बिलों/रसीदों को ऑडिट करने का अधिकार अवश्य होना चाहिए। (मैसर्स स्टार इंडिया प्राइवेट लिमिटेड, मुंबई)

- 5.5 बिलिंग प्रणाली इस प्रकार होनी चाहिए कि निम्नलिखित बैचमार्क का पालन हो:

- (i) बिलिंग से संबंधित शिकायतों पर केबल टेलीविजन सब्सक्राइबर से नोटिस मिलने के 7 दिन के भीतर कार्रवाई की जानी चाहिए:

#### स्टेकहोल्डरों की टिप्पणियां

- क) यह अनुमान लगाया जाता है कि एमएसओ अपने उपभोक्ताओं को बिल भेजेंगे, चाहे वे एफटीए चैनल हो या भुगतान वाले चैनल। जहां तक एलसीओ की बिलिंग का संबंध है, विनियामक यह सहमति बनाने के लिए विचार कर सकता

है कि उनके लिए कैसे अधिसूचित क्षेत्रों में बिलिंग कौन करेगा, जो पे चैनलों का विकल्प देना चाहते हैं और एलसीओ के प्रत्यक्ष सब्सक्राइबर हैं।  
(आईएमसीएल, मुंबई)

ख) सेवा उद्योग मानकों के अनुसार (मैसर्स हैथवे केबल एंड डाटाकाम प्राइवेट लिमिटेड, मुंबई)

(ii) धनवापसी या तो ग्राहक के अगले बिलिंग साइकिल से पहले अथवा शिकायत का हल होने के 30 दिनों के भीतर, जो भी पहले हो, अवश्य जारी कर दिया जानी चाहिए।

#### स्टेकहोल्डरों की टिप्पणियां

क) इसे ब्राडकास्टर्स के साथ हुए मानक करार के साथ जोड़ा जाएगा। क्या सब्सक्रिप्शन माह के किसी भाग की अनुमति दी गई है या ब्राडकास्टर्स को पूरे माह का भुगतान किया जाएगा, ट्राई द्वारा विशेष रूप से उल्लेख किया जाना होगा। धनवापसी नीति कंपनी द्वारा पेशकश की गई योजनाओं से संबंधित होगी। (आईएमसीएल, मुंबई)

ख) सेवा उद्योग मानकों के अनुसार। बहरहाल, धनवापसी के लिए, यदि सब्सक्राइबर सेवा प्राप्त करना जारी रखता है तो अनिवार्य क्रेडिट, जो भी लागू हो, अगले बिलिंग साइकिल में रिफ्लेक्ट होगा। पुराने होने के आधार पर सेवा क्रेडिट, जैसाकि पहले उल्लेख किया गया है, केवल तभी दिया जाएगा यदि बाध्यकर परिस्थितियों के आधार पुराने पर हुए आउट ऐजिस को छोड़कर सेवा क्रेडिट ब्राडकास्टर्स से प्राप्त हुए इनपुट सेवाओं पर उपलब्ध होते हैं। (मैसर्स हैथवे केबल एंड डाटाकाम प्रा. लि., मुंबई)

6.1 **केबल आपरेटर अथवा मल्टी सिस्टम आपरेटर, जैसा भी मामला होगा:**

(i) संपर्क करने के पते, टेलीफोन नंबर, संपर्क करने वाले व्यक्ति का नाम जहां से सेट टॉप बाक्स, जो बीआईएस मानकों के अनुसार है, खरीदे या प्राप्त किए जा सकते हैं या पट्टे पर लिए जा सकते हैं, के संबंध में सूचना की उपलब्धता को सुगम बनाना

- (ii) बीआईएस मानकों के अनुरूप सेट टॉप बाक्सों की खरीद या पट्टे के लिए उपलब्ध योजनाओं तथा विभिन्न योजनाओं के अंतर्गत सेट टॉप बॉक्सों की योजनाओं का प्रचार करना।
- (iii) बीआईएस मानकों के अनुरूप सेट टॉप बाक्स प्राप्त करने के लिए अपनई जाने वाली कार्यविधि निर्धारित करना।
- (iv) सेट टाप बॉक्स को ऑपरेट करने के लिए किसी गैर तकनीकी व्यक्ति द्वारा जहां तक संभव हो, आसानी से समझी जाने वाली भाषा में अनुदेशों का ब्योच देने वाली कोई नियमावली या पम्पलैट उपलब्ध कराना। इसे ऑपरेटर के अपने चैनल द्वारा या स्क्रीन पर उपयुक्त स्करोल चलाकर सूचना मुहैया कराई जा सकती है।

#### स्टेकहोल्डरों की टिप्पणियां

क) ठीक है (आईएमसीएल, मुंबई)

6.2 उन मामलों में, जहां किराए पर आपरेटर द्वारा मुहैया कराए गए किसी एसटीबी में कोई खराबी आती है तो केबल आपरेटर 24 घंटे के भीतर उस एसटीबी की अवश्य मरम्मत करेगा या बदेलगा।

#### स्टेकहोल्डरों की टिप्पणियां

- क) 2 कार्य दिवस में किया जाए क्योंकि इसमें सब्सक्राइबर्स तथा सर्विस केन्द्र के स्थान का लॉजिस्टिक शामिल होता है। (आईएमसीएल, मुंबई)
- ख) अनधिकृत मरम्मत, अनुरक्षण या गलत इस्तेमाल के कारण हुई खराबियों के अनुसार इसे किया जाना चाहिए। सीरियल नंबर वाले लेबल को हटाना, खराब करना या अपठनीय होने को इसमें शामिल न किया जाए। बाध्यकार

परिस्थितियों के कारण हुई किसी भी खराबी इसमें शामिल न किया जाए।  
(मैसर्स हैथवे केबल तथा डाटाकाम प्राइवेट लिमिटेड, मुंबई)

ग) सेट टॉप बाक्स की योजना को किराया आधार पर ही मुहैया करावी जाए क्योंकि खरीद विकल्प मुहैया कराने का उपबंध अधिक किराया के लिए सविरा पदाता को जलचाएगा। (वॉयस, दिल्ली)

5. उन मामलों में, जहां कोई ग्राहक एसटीबी लौटाना चाहता है, धनवापसी 15 दिनों के भीतर अवश्य की जाए बशर्ते कि एसटीबी समुचित ढंग से कार्य करने की स्थिति में हो।

#### स्टेकहोल्डरों की टिप्पणियां

ग) 30 दिनों के अंदर। एसटीबी को लौटाने पर धनवापसी को उस योजनाओं तथा इस्तेमाल अवधि, तथा धनवापसी की तर्कसंगतता, एसटीबी की हालत की जांच करने के साथ जोड़ा जाए तब धनवापसी की जाए। (आईएमसीएल, मुंबई)

ख) यदि ग्राहक एसटीबी वापस कर देता है परंतु उसके बावजूद 'बेसिक सेवा टियर' का लाभ उठाना जारी रखता है तो उसके अगले बिलिंग साइकिल में आवश्यक क्रेडिट पास किया जाएगा। (मैसर्स हैथवे केबल तथा डाटाकाम प्राइवेट लि., मुंबई)

6. यदि कोई ग्राहक सेट टॉप बाक्स (एसटीबी) के संस्थापन के माध्यम से पे चैनलों को सब्सक्राइबर करना चाहता है तो सब्सक्राइबर का अनुरोध प्राप्त होने के दो कार्य दिवसों के भीतर सब्सक्राइबर एक्टिवेशन अवश्य हो जाना चाहिए।

स्टेकहोल्डरों की टिप्पणियां

- क) इसमें खरीद, भुगतान वसूली के अनुरोध को प्रस्तुत करने का कार्य तथा एक्टीवेशन का कार्य निहित होता है। (आईएमसीएल, मुंबई)
- ख) एसटीबी की सुपुदर्शी, संस्थापन, कॉन्फीग्रेशन तथा एक्टीवेशन में लगने वाले समय के कारकों तथा गलत पते/अपर्याप्त सूचना, बाध्यकर परिस्थितियों के कारण या तीसरे पक्ष द्वारा नेटवर्क सुविधा में क्षति, ग्राहक के परिसरों में गैर अभिगम्यता, ग्राहक द्वारा किए गए कशर को रद्द करना या आस्थगित करने के मामलों को ध्यान में रखते हुए, कम से कम 2 कार्य दिवस तथा अधिकतम 5 कार्य दिवस। (मैसर्स हैथवे केबल एंड डाटाकाम प्राइवेट लिमिटेड, मुंबई)
- ग) 2 दिन की अवधि की गणना सेवा प्रदाता के खातों में भुगतान की वसूली की तारीख से की जाए तथा 2 कार्य दिवस बताया जाए क्योंकि चैक जारी करने के बाद अक्सर चेक बाउंस हो जाते हैं या सब्सक्राइबर द्वारा भुगतान रोक दिया जाता है। (कर्नल (सेवानिवृत्त) वी.सी. खरे, केबल टीवी उद्योग पर्यवेक्षक, मुंबई)

- 6.5 खराब सेवा के लिए छूट: यदि सब्सक्राइबर का अनुरोध प्राप्त होने के बाद एसटीवी के संस्थापना तथा एक्टीवेशन में 48 घंटे से अधिक समय का विलंब हो जाता है तो मल्टी सिस्टम आपरेटर/केबल आपरेटर मासिक सब्सक्रिप्शन में पहले 5 दिनों के लिए 15 रु. प्रतिदिन तथा उसके बाद की अवधि के लिए 10 रु. प्रतिदिन का रिबेट देगा।

स्टेकहोल्डरों की टिप्पणियां

- क) एक्टीवेशन विलंब होने से रिबेट देने को कैस पंजीयन को वापस लेने का कारण नहीं माना जा सकता (आईएमसीएल, मुंबई)

- ख) सेवा इंडस्ट्री मानकों के अनुसार (मैसर्स हैथवे केबल एंड डाटाकाम प्राइवेट लिमिटेड, मुंबई)
- ग) समय की गणना सेवा प्रदाता के खाते में भुगतान की वसूली की तारीख से दो कार्य दिवस होनी चाहिए न कि 48 घंटे के हिसाब से। बाध्यकर आकस्मिकताओं को भी इसमें शामिल किए जाने की आवश्यकता है। (कर्नल (सेवानिवृत्त) वी. सी. खरे, केबल टीवी उद्योग पर्यवेक्षक, मुंबई)

7.1 हेड एंड पर आपरेट करने वाले एमएसओ/फ्रेंचाइजी द्वारा टीवी चैनलों की स्थिति में साधारणतया बदलाव नहीं किया जाना चाहिए। यदि तकनीकी कारणों से टीवी चैनलों की स्थिति में परिवर्तन करना अपेक्षित हो जाता है तो केबल आपरेटर ऐसी कार्रवाई की कम से कम 3 दिन अग्रिम में केबल टेलीविजन सब्सक्राइबर को अधिसूचित करेंगे। केबल टेलीविजन सब्सक्राइबरों को सूचना देने के उद्देश्य से एमएसओ/फ्रेंचाइस एक स्करोल चलाएंगे, जिसमें उन फ्रीक्वेंसी का उल्लेख होगा जिनमें एक समयावधि में उस विशेष चैनल को रखा जाता है।

#### स्टेकहोल्डरों की टिप्पणियां

- क) ग्राहक की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए एनालॉग मोड में किसी चैनल की स्थिति में परिवर्तन से किया जाता है। लोकप्रिय चैनलों की फ्रीक्वेंसी में बदलाव कभी-कभार ही किया जाता है। चैनल मॉड्यूलेट में खराबी आ जाने के कारण चैनलों की फ्रीक्वेंसी में अन्यथा भी परिवर्तन किया जा सकता है। वह चैनल बहुत लोकप्रिय हो और उसकी मांग की जा रही हो, आम हितों की किसी घटना का प्रसारण करने के लिए, कोई चैनल जो हाई फ्रीक्वेंसी में फिलहाल वितरित हो रहा है उसे लोअर फ्रीक्वेंसी में शिफ्ट करना आवश्यक हो, नए शुरू किए गए एफटीए चैनलों को जज करने के लिए दर्शकों को अवसर देने के

लिए तथा मौजूदा चैनल को उसकी फ्रीक्वेंसी में जारी रखने या उसके स्थान पर उस नए चैनल को रखने के निर्णय करने के लिए बदले जाते हैं।

(आईएमसीएल, मुंबई)

ख) बेहतर प्रयास के रूप में जो व्यावहारिक हो। (मैसर्स हैथवे केबल एंड डाटाकाम प्राइवेट लिमिटेड, मुंबई)

ग) एमएसओ तथा केबल आपरेटर के बीच होने वाले करार में भी इसी प्रकार का उपबंध शामिल किए जाने चाहिए। (मैसर्स स्टार इंडिया प्राइवेट लिमिटेड, मुंबई)

घ) ब्राडकास्टर्स की सहमति के बिना टीवी चैनलों की स्थिति में परिवर्तन करने की अनुमति केबल आपरेटरों को नहीं दी जानी चाहिए। तदनुसार, खंड 7.1 में निम्नानुसार संशोधन किया जाए :

“ब्राडकास्टर्स की सहमति के बिना हेड एंड में आपरेट कर रहे एमएसओ/फ्रेंचाइजी द्वारा टीवी चैनलों की स्थिति में बदलाव नहीं दिया जाना चाहिए। इसके अलावा, यदि तकनीकी कारणों के दबाव में किसी टीवी चैनल की स्थिति में परिवर्तन करना अपेक्षित होता है तो केबल आपरेटरों को ऐसी कार्रवाई करने से कम से कम 3 दिन पहले केबल टेलीविजन सब्सक्राइबर को अधिसूचना देनी होगी। केबल टेलीविजन सब्सक्राइबर की सूचना देने के प्रयोजन के लिए एमएसओ/फ्रेंचाइजी एक स्क्रोल चलाएंगे जिसमें उस फ्रीक्वेंसी का उल्लेख होगा जिससे वह विशेष चैनल उस समयावधि में रखा जाता है।”

(ईएसपीएन सॉफ्टवेयर इंडिया प्राइवेट लिमिटेड, दिल्ली)

7.2 एमएसओ तथा उनके फ्रेंचाइजी फ्रीक्वेंसी से संबंधित सूचना का समुचित रिकार्ड रखेंगे या कोई ऐसी प्रणाली रखेंगे जिसमें उस फ्रीक्वेंसी जिसमें किसी चैनल को अलग-अलग समय में रखा गया था तथा निजी चैनल के फ्रीक्वेंसी को कितनी बार शिफ्ट किया गया है, दिया जाएगा।

स्टेकहोल्डरों की टिप्पणियां

क) एमएसओ रिकार्ड रखने की उपर्युक्त जिम्मेवारियों को स्वीकार कर लेंगे परंतु फ्रेंचाइजों के लिए वे ऐसा नहीं कर सकते हैं जिन्हें विनियामक/प्राधिकृत अधिकारी की संतुष्टि के लिए रिकार्ड रखना होगा (आईएमसीएल, मुंबई)

7.3 किसी भी परिवर्तन में जब तक परिस्थिति एमएसओ तथा उनके फ्रेंचाइजी के नियंत्रण से परे न हो, किसी विशेष फ्रीक्वेंसी में लगे किसी चैनल को 4 सप्ताह की पूर्व सूचना दिए बिना तथा प्रसारण बंद करने के कारणों का उल्लेख किए बिना नहीं हटाया जाएगा। यह सूचना सभी उपभोक्ताओं को व्यक्तिगत रूप से और किन्हीं दो स्थानीय समाचार पत्रों में विज्ञापन के माध्यम से भी अवश्य दी जाए।

स्टेकहोल्डरों की टिप्पणियां

क) डिजीटल प्रणाली पर निगरानी रखना आसान होता है। कैस के मामले में इसे एक सप्ताह के नोटिस देकर किया जा सकता है। बहरहाल, परिचालनिक तथा तकनीकों आकस्मिकताओं के कारण एनालॉग एफटीए की गारंटी नहीं दी जा सकती है।

ख) बेहतर उपयोगिता के आधार पर जैसा भी व्यावहारिक हो (मैसर्स हैथवे केबल एंड डाटाकाम प्राइवेट लिमिटेड, मुंबई)

7.4 कोई भी केबल ऑपरेटर कनेक्शन काटने के विशेष कारणों का स्पष्ट रूप से उल्लेख करते हुए कम से कम 30 दिनों की सूचना दिए बिना किसी केबल टेलीविजन सब्सक्राइबर का कनेक्शन नहीं काटेगा चाहे कारण कुछ भी हो।



स्टेकहोल्डरों की टिप्पणियां

- क) हालांकि स्वीकार्य है परंतु कुछ मामलों में यह उस वजह से संभव नहीं होगा जहां सब्सक्राइबर नोटिस लेने के लिए व्यक्तिगत रूप से उपलब्ध नहीं होगा या नोटिस लेने से इंकार कर देगा या छोटी-छोटी शिकायतें करते हुए ग्राहक भुगतान नहीं करता है। उपर्युक्त सभी बातों को आरंभिक चरण में दिशा निर्देश के रूप में अनुबंधित किया जा सकता है और कैस लागू होने के एक वर्ष बाद मानक बन जाना चाहिए। (आईएमसीएल, मुंबई)
- ख) इसे आवेदन पत्र, ब्राडकास्टर्स के पास उपलब्ध इनपुट सेवाओं पर सेवाओं की गुणवत्ता तथा बाध्यकर परिस्थितियों में यथा उल्लिखित सब्सक्राइबर से कोई बकाया नहीं के अध्यक्षीन रखा जाए। (मैसर्स हैथवे केबल एंड डाटाकाम प्राइवेट लिमिटेड, मुंबई)
- ग) कनेक्शन काटने की सूचना देने के तरीके बढ़ाए जाए। यह उन मामलों में सब्सक्राइबर के लिए सदैव संवेदनशील रहेगा जहां वह भुगतान का दोषी है। भुगतान के दोषी होने के मामले में मुद्दा यह है कि दिए जाने वाले नोटिस में क्या-क्या शामिल होगा। (कर्नल (सेवानिवृत्त) वी.सी. खरे, केबल टेलीविजन उद्योग पर्यवेक्षक, मुंबई)

- 8.1 मल्टी सिस्टम आपरेटर तथा केबल आपरेटर केबल टीवी नेटवर्क के लिए ब्यूरो आफ इंडियन स्टैंडर्ड (बीआईएस) द्वारा तैयार किए तकनीकी मामलों को पूरा करेंगे।

स्टेकहोल्डरों की टिप्पणियां

- क) 'केबल टीवी इंडस्ट्री की सेवाओं की विश्वसनीयता एवं गुणवत्ता' से संबंधित एक प्रलेख संलग्न है जिसमें विभिन्न बीआईएस मानकों तथा अंतर्राष्ट्रीय विश्वसनीयता मानकों का उल्लेख है। (सीओएफआई, दिल्ली)

## ड्राफ्ट विनियम के खंड 8.1 पर सीओएफआई की प्रतिक्रिया से संबंधित अनुबंध

### **केबल टीवी उद्योग में सेवाओं की विश्वसनीयता और गुणवत्ता**

कमल (सेवानिवृत्त) के.के. शर्मा,

डिजिटल प्रौद्योगिकी के सस्ता होने और टेलीकॉम तथा प्रसारण क्षेत्र में तेजी से होने वाले विकास के कारण भारतीय टेलीविजन उद्योग बदलाव के महत्वपूर्ण दौर से गुजर रहा है। यह एक अव्यवस्थित साधारण सेवा से बड़े पैमाने पर सुव्यवस्थित सेवा में बदल रहा है। आश्चर्यजनक रूप से यह बदलाव नए लोगों द्वारा नहीं किया जा रहा है बल्कि यह उन्हीं पुरानी अव्यवस्थित इकाइयों द्वारा किया जा रहा है, जिन्होंने इस उद्योग को शुरू किया था। वे भविष्य की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए बड़ी स्तरों से अपने नेटवर्क को अपग्रेड कर रहे हैं। कैस अथवा कंडीशनल एक्सेस विनियम, केबल टीवी उद्योग की इस दूसरी क्रांति का प्रमुख उत्प्रेरक रहा है। यह कैस ही है जिसके माध्यम से लोगों ने डिजीटल नेटवर्क और किफायत की आवश्यकता की पहचान। सभी बड़े एमएसओ अपने एनालॉग नेटवर्क को डिजीटल नेटवर्क में बदल रहे हैं जिसके परिणामस्वरूप उनके फ्रेंचाइजी को सब्सक्राइबर को बेहतर सेवाएं प्रदान करने के लिए समान मानक सुनिश्चित करने होते हैं।

हालांकि किसी सेवा आधारित उद्योग में सेवा की गुणवत्ता एक महत्वपूर्ण भूमिका अदा करती है तथापि केबल ऑपरेटर अपने कार्य करने के परंपरागत तरीके के कारण अब तक यह नहीं समझ पाए। उन्होंने अपने सब्सक्राइबरों से अपने तरीके से भुगतान की वसूली की। इसके लिए या तो उन्होंने एकाधिकार बनाया या एक दूसरे को टक्कर देने के लिए अपने खर्चों में कटौती की ताकि उनकी प्रणाली अर्थक्षम हो सके जिससे उनकी सेवाएं घटिया हो गईं। जबकि एक व्यवस्थित उद्योग में पारदर्शी तरीके से कार्य होता है। टेलीकॉम उद्योग की ओर सरकार का रुख, जो उसे निजी क्षेत्र को सौंप रहा

है और उदार बना रहा है, वह बड़े कारपोरेट हाउसों को कंप्यूटर, ब्राडकास्टिंग और दूरसंचार क्षेत्र की प्रौद्योगिकियों को कन्वर्ज करने में सहायता कर रहा है। आज के प्रतिस्पर्धी संसार में अतिरिक्त राजस्व कमाने के लिए बेहतर सेवाएं उपलब्ध कराने हेतु इन सेवाओं का एकीकरण बहुत महत्वपूर्ण है। इससे केबल टेलीविजन क्षेत्र के सभी प्लेयरों के लिए अपना रुख बदलना भी आवश्यक हो गया है ताकि वे बड़े पैमाने पर सेवा प्रदाताओं के बैंड वैगन से जुड़ सकें और अपनी सेवाओं की गुणवत्ता और विश्वसनीयता को अपने व्यवसाय का प्रमुख केन्द्र बना सकें। इन बदलावों को जरूरी बनाने वाले कुछ अन्य कारण हैं :

1. डिजीटल प्रौद्योगिकी सस्ती हो रही है।
2. फाइबर ऑप्टिक केबल और उपकरणों की कीमतों में भारी गिरावट आई है।
3. एमएसओ तथा बड़े स्वतंत्र केबल आपरेटरों द्वारा एचएफसी नेटवर्कों का स्थापना।
4. कैस लागू किए गए क्षेत्रों में उपभोक्ताओं की सेवा में गुणवत्ता की सुधार की आशा बढ़ेगी।
5. नेटवर्क के अंतिम छोर पर स्थित आपरेटर (लास्ट माइल आपरेटर) के लिए बढ़िया गुणवत्ता वाले सभी चैनल उपलब्ध कराना आवश्यक होगा अन्यथा उसका भुगतान रुक जाएगा।
6. कैस उपकरणों और डिजीटल नेटवर्कों के बड़े शुरुआती खर्चों की वसूली के लिए आपरेटर वैल्यू एडिशन पर उतर आएंगे वे इंटरनेट, वीडियो-ऑन-डिमांड, वीओआईपी आदि जैसी सेवाएं उपलब्ध कराएंगे ताकि अतिरिक्त राजस्व की आमदनी हो, जिससे बेहतर गुणवत्ता वाला नेटवर्क सुनिश्चित होगा।

उक्त पर विचार करते हुए टीवी सेवाओं की विश्वसनीयता और गुणवत्ता अत्यधिक महत्वपूर्ण हो जाएगी। वे दिन चले गए जब आपरेटर केवल उपकरणों और केबलों का उपयोग करके अपने उपभोक्ताओं की सख्ता

में वृद्धि करते थे, कुछ मामलों में तो हाथ का उपयोग करते हुए बिना टैगों और स्पलिटर्स के तारों को जोड़ दे देते हैं। अधिकतम संभावित बैंड विड्थ का उपयोग करने में एम्पलीफायर की गुणवत्ता भी एक प्रमुख कारक रहेगी। सबसे महत्वपूर्ण यह है कि नेटवर्क, एचएफसी अथवा प्लेन को-एक्स के डिजाइन पर आवश्यक ध्यान दिया जाएगा।

### बेहतर सेवाओं के लिए आवश्यक नेटवर्क

1. ट्रांसमिशन की गुणवत्ता: भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) ने उपभोक्ताओं को ऑपरेटर द्वारा दी जाने वाली सेवाओं के लिए न्यूनतम मानक निर्धारित किए हैं। ये हैं:—

- (क) सी/एन  $> 44$  डीबी—एम्पलीफायर के इनपुट स्तर पर निर्भर
- (ख) न्यूनतम कैरियर स्तर 60 डीबी V
- (ग) अधिकतम कैरियर स्तर 80
- (घ) स्लोप  $< 12$  डीबी — उपयोग किए गए को-एक्स केबल और पैसिवों पर निर्भर
- (ङ) 57 डीबी से बेहतर एक्स-मोड— एम्पलीफायर के आउटपुट स्तर पर निर्भर (जितना बड़ा स्तर होगा उतनी कम कास्केडिंग सीमा और परिचालन का रेडियस होगा)
- (च) 57 डीबी से बेहतर सीएसओ— (जितना बड़ा स्तर होगा उतनी कम कास्केडिंग सीमा और परिचालन का रेडियस होगा)

2. **प्रभावी बैंड विड्थ :** नेटवर्क का प्रभावी बैंड विड्थ नेटवर्क द्वारा उपलब्ध सभी चैनलों का पोषण करेगा और साथ ही भविष्य में होने वाली वृद्धि के लिए कम से कम 10 प्रतिशत अतिरिक्त चैनलों का भी पोषण करेगा। मीटरों में 750 मेगाहर्ट्ज उद्योग के लिए मानक बन गया है और वीओडी लागू करने वाले नेटवर्कों के लिए 860 मेगाहर्ट्ज

के पूर्ण बैंड विड्थ की आवश्यकता होगी। बेहतर सेवा सुनिश्चित करने के लिए टैप और स्प्लिटर्स सहित नेटवर्क के सभी कंपोनेंटों में यह बैंड विड्थ क्षमता होनी चाहिए।

3. **सेवा विश्वसनीयता** : यह एक संभावना है कि एक निश्चित अवधि के लिए प्रणाली बिना रोक-टोक के कार्य करेगी। नेटवर्क विश्वसनीयता में 'घटिया सेवाओं' पर भी ध्यान देना चाहिए न कि वह केबल सेवाओं के पूर्ण रूप से विफल होने पर केन्द्रित हों।
4. **आउट एज दर** : यह एक औसत दर है जिस पर सेवाओं में व्यवधान आता है।
5. **उपलब्धता** : यह सेवा की उपलब्धता के समय के प्रतिशत पर निर्भर करता है।

\* उपलब्धता के उद्देश्य :

विभिन्न उद्योगों के लिए अंतर्राष्ट्रीय उपलब्ध उद्देश्य नीचे दिए गए हैं :-

- (क) टेलीफोनी उद्योग - 99.99 प्रतिशत (53 मिनट प्रति वर्ष)
- (ख) केबल उद्योग/ब्राडकास्ट वीडियो - 99.7 प्रतिशत (26.3 घंटे प्रति वर्ष)
  - (i) परंपरागत एचएफसी संयंत्र - 99+प्रतिशत (3.7 घंटे/वर्ष)
  - (ii) ब्रॉड कास्ट वीडियो - 99.7+प्रतिशत (26 घंटे/वर्ष)
  - (iii) केबल मॉडेम - 99.8+प्रतिशत (13 घंटे/वर्ष)
  - (iv) प्राथमिक लाइन टेलीफोनी - 99.99 (53 एमएनएस/वर्ष)
  - (v) सेकेन्डरी लाइन टेलीफोनी - 99.7+प्रतिशत (26 घंटे/वर्ष)

#### सेवा में व्यवधान के कारण

सीए टीवी उद्योग के लिए सेवा में व्यवधान का एकमात्र बड़ा कारण होता है घर के भीतर की वायरिंग। इससे हमें ग्राहक के घर के भीतर बेहतर ड्रॉप केबल वायरिंग की उपयोगिता का पता चलता है। इसमें बेहतर केबल, टैप और स्प्लिटर्स और टेलीविजन/मॉडेम को आरएफ कनेक्शन का उपयोग शामिल है। नेटवर्क में सेवा में व्यवधान के मुख्य कारण निम्न हैं :-

1. सिगनल की गुणवत्ता
2. कामर्शियल पॉवर की समस्याएं
3. उपकरणों की विफलता
4. सिगनलों में हस्तक्षेप
5. नेटवर्क क्षमता
6. उपभोक्ताओं द्वारा दुरुपयोग

**सिगनल गुणवत्ता :** सिगनल की गुणवत्ता में निम्न रुकावटें हो सकती हैं :—

(क) डिजीटल वीडियो

- (i) फ्रीज फ्रेमों का ब्लॉक होना
- (ii) भारी कम्प्रेसन के साथ विवरण की हानि
- (iii) एचडी टीवी जैसे एडवांस भी मानक डिजीटल वीडियो की संभावना में वृद्धि करेंगे।

(ख) केबल मॉडेम

- (i) बहुत से उपभोक्ताओं के लिए केबल मॉडेम सेवा की उपलब्धता पहले ही काफी महत्वपूर्ण है।
- (ii) होम यूजर अत्यधिक उपलब्धता की मांग करेंगे क्योंकि 'विश्वसनीय' सेवा प्रदाता समान मूल्यों (एक्स डी एस एल, सेटेलाइट/आईएसपी) पर वैकल्पिक प्रौद्योगिकियां देती हैं।

(ग) टेलीफोनी

- (i) बहुत से लोगों के लिए मौजूदा विश्वसनीय सेवा को छोड़ना कठिन होता है।
- (ii) लाइफ लाइन या गौण सेवा के रूप में बाजार निर्धारण
- (iii) सेलफोन और इंटरनेट टेलीफोनी (वीओआईपी नहीं) की संवृद्धि से लोग घटिया गुणवत्ता वाली सेवा के आदी हो गए हैं।

प्रो-एक्टिव संयंत्र अनुरक्षण, आरएफ मॉनीटरिंग टेस्ट उपकरण और नेटवर्क में सेट-टॉप बाक्स और केबल मॉडेम जैसे इंटेलिजेंट एजेंटों का उपयोग करके सिगनल गुणवत्ता को बेहतर बनाया जा सकता है।

### वाणिज्यिक शक्ति

यह एक ऐसी चीज है जो सीधे आपरेटरों के नियंत्रण में नहीं होती। बहरहाल व्यवधानों से छुटकारे के लिए बैटरी, जेनरेटर, मोबाइल जेनरेटर के रूप में वैकल्पिक पॉवर प्रणाली संस्थापित की जानी चाहिए। साथ ही बिजली गिरने और उपस्कर की विफलता से बचाने आपरेटर को अपने उपकरणों को जमीन पर रखना होगा।

### उपकरण की विफलता

उपकरणों की विफलता से बचने के लिए निम्नलिखित कदम उठाए जाने चाहिए।

- (क) उच्च गुणवत्ता वाले उपकरण संस्थापित करना
- (ख) अच्छे नेटवर्क का निर्माण करना ताकि एड प्वाइंट पर विफलता होने से कम से कम संख्या में सब्सक्राइबर प्रभावित हों।
- (ग) विफलता को कम करने, सुधार कार्य करने में लगने वाले समय को मॉनीटर करने के लिए उपकरण लगाना।
- (घ) फालतू हार्ड वेयर को फेंकना।
- (ङ) एचएफसी नेटवर्क में सेल्फ हीलिंग रिंग्स की अवधारणा का उपयोग करना।
- (च) पर्याप्त संख्या में स्पेयरस की मांग करना

### इंटरफेरिंग सिगनल

इंटरफेरिंग सिगनल में आने वाली मुख्य समस्याएं हैं :

- (1) प्रविष्ट से
  - (क) सीबी रेडियो
  - (ख) आटो मोबाइल इगनीशन

(ग) कंप्यूटर इलेक्ट्रानिक्स

(2) आंतरिक रूप से संस्थापित सिगनल

- (क) सीएसओ – कंपोजिट सेकिंड आर्डर इंटरफेरेंस
- (ख) सीटीबी- कंपोजिट ट्रिपल बीट
- (ग) एक्सएमओडी- क्रास मोड्यूलिशन
- (घ) सी/एन – कैरियर ऑफ नाइज का अनुपात
- (ङ) कामन पाथ डिस्टार्शन
- (च) अनुचित रूप से संतुलित संयंत्र
- (छ) उपस्करों की विफलता (एक्टिव एवं पैसिव)

निम्न का उपयोग करके इंटरफेरिंग सिगनलों से बचा जा सकता है:

- (क) कट-ऑफ स्विच (टैपों, नोडों या एम्प्लीफायर में स्थित)
- (ख) इनग्रेस मॉनीटरिंग परिक्षण उपकरण
- (ग) इंटेलीजेंट एजेंटों का उपयोग (एसटीबी, सीएम)  
जो कि नेटवर्क में वितरित हैं।
- (घ) फ्रीक्वेंसी एलीलिटी
- (ङ) विशेष रूप से प्रशिक्षित तकनीशियन।
- (च) इनग्रेस मिटिगेशन तकनीक विकसित करना।
- (छ) सिस्टम इंजीनियरिंग आकलनों और निर्माण विशेषताओं में मार्जन की जांच करने के लिए उपस्करों और सिगनल लोडिंग की पूर्व जांच।

**नेटवर्क क्षमता।**

केबल टीवी नेटवर्कों पर इंटरनेट, टेलीफोनी और अन्य ब्राडबैंड सेवाएं उपलब्ध कराते वक्त यह अधिक प्रासंगिक है। सामान्यतः यह धीमे पीओपी से इंटरनेट, डायल टोन न होने और बैंक



हॉल कंजेशन से संबंधित होता है। इससे उचित ट्रैफिक इंजीनियरिंग और मॉनीटरिंग से निपटा जा सकता है।

### उपभोक्ताओं द्वारा दुरुपयोग की समस्या

उपभोक्ताओं द्वारा निम्नलिखित समस्याओं का अनुभव किया जाता है:-

- (क) केबल मॉडम या सेट टॉप बॉक्स की पावर ऑफ।
- (ख) पीसी को सही ढंग से कानफिगर नहीं होना।
- (ग) उचित रूप से संपर्क नहीं होना

उपभोक्ताओं को उचित प्रशिक्षण देकर, कॉल सेंटर आधारित तकनीकी सहायक प्रणाली बनाना, उपस्करों का लिखित वितरण देना और ऑन लाइन सहायता देकर उपभोक्ताओं द्वारा हो रहे दुरुपयोग को रोका जा सकता है।

### उपभोक्ताओं की अपेक्षाएं

गत वर्षों में प्रौद्योगिकी में तरक्की के कारण उपभोक्ताओं की अपेक्षाएं भी बढ़ गई हैं। दस वर्ष पहले तक टेलीविजन सेट केबल टीवी सिगनलों के पूरे रेंजोल्यूशनों को प्रदर्शित करने में भी सक्षम नहीं थे। बेहतर और फ्लैट स्क्रीन वाले टेलीविजन सेटों और बड़े स्क्रीन वाले टेलीविजन उपलब्ध होने से वीडियो दृष्ट्यता के खराबी अधिक नजर आती है तथा ग्राहक उस खराबी को सहन नहीं कर पाते हैं। वीसीडी और डीवीडी के आने से ग्राहक केबल टीवी सिगनलों में भी उनके अनुरूपता की मांग करते हैं। हाई डेफीनिशन (एचडी) टीवी के आने से उपभोक्ताओं की अपेक्षाएं और भी बढ़ जाएंगे।

अच्छी सेवाएं उपलब्ध कराना और नेटवर्क को विश्वसनीय बनाना एक सतत् प्रक्रिया है जिसमें कोई लापरवाही सहन नहीं की जाएगी। उक्त उल्लिखित उपायों का अनुसरण करते हुए ऑपरेटर शान्तिपूर्ण और लाभप्रद व्यवसायिक परिवेश का निर्माण कर सकता है।

**TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA****NOTIFICATION**

New Delhi, the 23rd August, 2006

**No. 16-2/2006-B & CS.**—In exercise of the powers conferred upon it under Section 36 and sub-clause (v) of clause (b) of Sub-section (1) of Section 11 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), read with notification No. 39 [No. S.O. 44(E) and 45(E), dated 9th January, 2004], issued from F. No. 13-1/2004-Restg. by the Government of India under clause (d) of Sub-section (1) of Section 11 and proviso to clause (v) of Sub-section (1) of Section 2 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India, hereby makes the following regulation, namely :—

**1. Short title, extent and commencement:**

- i) This Regulation shall be called "The Standards of Quality of Service (Broadcasting and Cable services) (Cable Television - CAS Areas) Regulation, 2006 (8 of 2006)"
- ii) This Regulation shall extend to the whole of India.
- iii) This Regulation shall come into force from October 1, 2006.

**2. Definitions:**

**In this regulation, unless the context otherwise requires:-**

- (a) "addressable system" means an electronic device or more than one electronic devices put in an integrated system through which signals of television channels can be sent in encrypted or unencrypted form, which can be decoded by the device or devices at the premises of the subscriber within limits of the authorization made, on the choice and request of such subscriber, by the service provider to the subscriber;
- (b) "alternative tariff package" (ATP) means a tariff package which a service provider may offer, in addition to the standard tariff package, for supply of a set top box to the subscriber for receiving programmes;
- (c) "Authority" means the Telecom Regulatory Authority of India established under sub-section (1) of section 3 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997);
- (d) "authorized officer" shall have the same meaning as given in clause (a) of section 2 of the Cable Television Networks (Regulation) Act, 1995 (7 of 1995);
- (e) "broadcaster" means any person including an individual, group of persons, public or body corporate, firm or any organization or body who or which is providing programming services and includes his or her authorized distribution agencies;
- (f) "basic service tier" means a package of free-to-air channels provided by a cable operator, for a single price to the subscribers of the area in which his cable television network is providing service and such channels are receivable for viewing by the subscribers on the receiver set of a type existing immediately before the commencement of the Cable Television Networks (Regulation) Amendment Act, 2002 without any addressable system attached to such receiver set in any manner;

- (g) "CAS Area" means the State(s), City (ies), Town(s) or Area(s), where, in terms of a notification issued under sub-section (1) of section 4A of the Cable Television Networks (Regulation) Act, 1995 (7 of 1995), it is obligatory for every multi system operator / cable operator to transmit or retransmit programmes of any pay channel through an addressable system;
- (h) "cable operator" means any person who provides cable service through a cable television network or otherwise controls or is responsible for the management and operation of a cable television network;
- (i) "cable service" means the transmission by cables of programmes including retransmission by cables of any broadcast television signals;
- (j) "cable television network" means any system consisting of a set of closed transmission paths and associated signal generation, control and distribution equipment, designed to provide cable service for reception by multiple subscribers;
- (k) "distributor of TV channels" shall have the same meaning as given in sub clause (j) of clause (2) of the Telecommunication (Broadcasting and Cable Services) Interconnection Regulation 2004 (13 of 2004);
- (l) "free to air channel" or "FTA channel" means a channel for which no fees is to be paid to the broadcaster for its retransmission through electromagnetic waves through cable or through space intended to be received by the general public either directly or indirectly and which would not require the use of any addressable system attached with the receiver set of a subscriber;
- (m) "multi system operator(MSO)" means a cable operator who receives programming service from a broadcaster or his authorized agencies and retransmits the same or transmits his own programming service for simultaneous reception either by multiple subscribers directly or through one or more cable operators, and includes his authorized distribution agencies by whatever name called;
- (n) "pay channel" means a channel for which fees is to be paid to the broadcaster for its retransmission through electromagnetic waves through cable or through space intended to be received by the general public either directly or indirectly and which would require the use of an addressable system attached with the receiver set of a subscriber;
- (o) "programme" means any television broadcast and includes-
  - (i) exhibition of films, features, dramas, advertisements and serials
  - (ii) any audio or visual or audio-visual live performance or presentation

and the expression "programming service" shall be construed accordingly;

- (p) "service provider" means the Government as a service provider and includes licensee as well as any broadcaster, multi system operator(MSO), cable operator or distributor of TV channels;
- (q) "set top box" means a device, which is connected to, or is part of a television and which allows a subscriber to receive in unencrypted/descrambled form subscribed pay channels through an addressable system;
- (r) "standard tariff package "(STP) means a package of tariff as may be determined by the Authority for supply of a set top box to the subscriber by a service provider for receiving programmes;
- (s) "subscriber" means a person who receives the signals of a service provider at a place indicated by him to the service provider without further transmitting to any other person.

**2. Provisions relating to connection, disconnection, transfer and shifting of cable service in CAS areas**

3.1 a) Cable operators /MSOs, as the case may be, in notified CAS areas, shall devise formats of applications in bilingual mode (including one local language), for all subscribers of pay channels to take a set top box, to return a set top box, to shift or transfer and to seek connection, disconnection or reconnection of cable service. Adoption of a common format prescribed, if any, by MSO or its affiliate for a group of cable operators under him, as the case may be, would be construed as compliance of the requirement under this clause. Every subscriber whose application has been accepted will be given a unique ID number and this should preferably be built in the Subscriber Management System of the MSO.

(b) The requirement of application form for subscribers of pay channel but not for subscribers of basic service tier, comprising of free to air channels, in CAS Areas should not be construed as exclusion of the latter category of subscribers from the applicability of the clauses providing for standards of quality of service relevant to them.

Explanation : In Chennai the provisions of this clause and clauses 3.2 to 3.7 will apply, to new subscribers of pay channels.

3.2 The devised format of application, inter alia, must contain the following details:

- i) Applications shall be serially numbered and shall be in bilingual mode (including one local language).
- ii) There should be two copies of application and one will be returned duly acknowledged as having been received by the cable operator /MSO
- iii) Name, Address, telephone numbers, mobile numbers, fax numbers, e-mail address, if any, of the cable operator as well as the MSO, and the names of contact persons (at least two).
- iv) Details contained in the Registration Certificate obtained under section 4(3) of the Cable and Television Network (Regulation) Act, 1995 (7 of 1995) such as date of certificate, the date of expiry of Registration Certificate as well as any approval given by the Government of India
- v) Details of Entertainment Tax, Service Tax Registration number, if applicable.
- vi) Details of programming services offered clearly indicating number and names of channels available, bouquets of channels, whether free to air channel or a pay channel, value added services, if any, available.
- vii) Maximum retail prices of individual channels, bouquet(s) of channels along with names of the channels and bouquet(s) of channels offered.
- viii) In case the cable operator has a number of schemes of alternative tariff packages in addition to the standard tariff package as may be prescribed by the Authority for supply of set top boxes it can be attached to the application form as an annexure or circulated in such a manner that a subscriber is aware of the services offered and price thereof and can indicate his choice.
- ix) The application form should clearly lay down the terms and conditions and in particular contain the following:
  - (a) Columns for getting basic information about the subscriber such as name, address, telephone/mobile number, etc. All such personal information should be kept confidential.

- (b) Payment terms, indicating the due dates of payment, mode of payment, special discount schemes for lump sum or advance payment, penalty, charging of interest for delayed payment etc.
  - (c) Reasons and grounds on which the application is liable for rejection.
  - (d) Application form should facilitate subscribers to indicate number of TV sets, location where connection desired, individual channels and or bouquet(s) desired, value added services, if any, required.
  - (e) List of documents, including proof of residence, required to be furnished for fresh connection, shifting, disconnection
  - (f) Procedure for handling complaints either in the application form or separately in the form of booklet /pamphlet indicating
    - i) Possible areas /causes of complaint
    - ii) Contact details of persons responsible for redressal of the complaint - at least two.
    - iii) Procedure to be followed in getting the complaint redressed for each or group of causes or areas of complaint.
  - (g) Maintenance / service policy either as a part of the application or as a separate booklet/pamphlet.
  - (h) Policy for rebate in case of no signals or disruption in service.
  - (i) Obligations of the cable operator/ MSO to ensure quality of service as stipulated in this regulation.
  - (j) Obligations of the subscriber to protect and guard the property of the cable operator placed in the location of the subscriber where programming services have been requested for.
  - (k) Technical and Non technical parameters of Standards of quality of service prescribed by the Authority.
- 3.3 An application duly signed and complete in all respects for subscribing to pay channels, or a request only for basic service tier, from any subscriber, residing in the area specified in the Registration Certificate of the cable operator should be responded to by the cable operator within five working days of receipt of application, indicating the deficiencies shortcomings, if any, in the application or request, as the case may be, expected date of activation of the connection /reactivation of connection
- 3.4 The cable operator shall also, in the case of subscribers for basic service tier, capture the details required of an applicant for pay channels and maintain appropriate records for the period as may be prescribed by the Authority from time to time.
- 3.5 In case, the cable operator finds that it is possible to provide connection, i.e, there is no technical non-feasibility, the activation/reactivation of the connection should be completed within two working days of the completion of the formalities on the part of the subscriber. For the purpose of this clause, the term 'technical non feasibility' would mean and include the following:
- i) The location where the services required is not accessible or would be accessible at a cost, which the subscriber is not agreeable to bear.
  - ii) The location where the services required are accessible but it is not technically feasible to provide the extent of quality of signals as specified in clause 8 of this Regulation.
  - iii) The location where the services are required falls outside the jurisdiction of the area for which the cable operator holds a registration certificate.

- 3.6 In case it is not technically feasible to provide cable services in the location where the services are requested by the applicant, he or she should be informed within 5 working days from the date of receipt of application, indicating the reasons as to why it is technically not feasible to provide service and what the consequences are in terms of quality of signals even if provided despite technical non-feasibility. If possible, the MSO/ cable operator may inform such applicant of the alternative sources from where cable services can be obtained.
- 3.7 No request from a subscriber for cable service at a location which falls within the area for which the cable operator has a valid registration certificate to provide cable service shall be rejected by any cable operator, solely on the ground that the location or the household has been demarcated for any other cable operator authorized to provide cable service in the same area. It is, however, clarified for removal of doubts that this would not preclude a cable operator from rejecting an application on any other explicitly stated grounds of rejection that he can establish.
- 3.8 Each MSO shall prescribe a procedure to be followed by the cable operators for handling requests for shifting by the subscribers within his network/area of operation. For this purpose, the MSOs/their affiliates may evolve a mutually agreed procedure and this procedure should provide, inter alia, for the details of steps to be followed by the cable operators, formalities to be completed by the subscriber and the maximum time limit within which the shifting should be completed. They may lay down different time limits for different situations but it shall however be ensured that the procedure prescribed is such that the subscribers are able to get the services from the new cable operator within a maximum of five working days from the date of request for shifting.
- 4. Provisions relating to complaint handling and redressal in respect of cable services in CAS areas**
- 4.1 All complaints given to a cable operator/ MSO in a CAS area should be registered and a serial number of the complaint given to the complainant. The complaints should be taken up for redressal preferably in chronological order of registration. Every cable operator / MSO, as the case may be, should ensure that the subscriber is made aware of the complaint handling procedure containing details as indicated in clause 3.2(ix)(f) of this regulation.
- 4.2 A cable operator or MSO, as the case may be, shall maintain records of all complaints filed by the subscriber with them. The records shall include name and address of complainant, date and time of filing complaint, type of complaint and redressal date and time with the written confirmation from the subscriber that the complaint has been redressed. The records shall be kept till the expiry of 3 months from the date of resolution of a complaint. The cable operator /MSO shall present the records whenever called upon by the Authority or the Authorized officer as defined under The Cable Television Network (Regulation) Act, 1995 (7 of 1995).
- 4.3 Each cable operator/MSO must maintain a customer service center or help desk 24 hours a day, 7 days a week. A facility for automatic recording of complaints or some other mechanism for registering of complaints shall be in place. It may be ensured that the staff at customer service center or help desk are qualified and competent enough to handle the requirements of service.
- 4.4 The following benchmarks shall be observed in regard to the redressal of complaints:

- i) All complaints shall be attended /responded within eight hours of receipt of complaint, except those received during the night which shall be attended to the next day and satisfaction report obtained from subscriber. Where it is not possible to attend /respond to the complaint within this time limit, the response should indicate the anticipated time for redressal of the complaint. If it is not feasible to comply with the benchmarks indicated hereafter for reasons beyond the control of the cable operator /MSO, the reasons for the same shall be communicated to the subscriber, while responding to the complaint.
  - ii) At least 90% of "No Signal" calls received shall be corrected within 24 hours and a satisfaction report obtained from the subscriber
  - iii) At least 90% of all other types of complaints shall be corrected within 48 hours and a satisfaction report obtained from the subscriber
  - iv) Subject to any specific provision in this regulation, a system of rebates in the form of discounts to the subscriber due to interruptions on account of no signal or weak signal or disruption of service, shall be put in place by the cable operator or MSO, as the case may be, and the subscriber should be made aware of the same.
- 4.5 A cable Operator/ MSO shall take all necessary steps like provision of back up power supply, to minimize the incidence of service interruption due to power failure.
- 4.6 In case signals have to be disrupted for facilitating preventive maintenance, the subscriber should be given a clear notice of atleast 3 days, if the disruption is likely to be for one day or less and the notice period shall be 15 days if the disruption is likely to be for more than a day. The cable operators / MSOs can choose their own method of providing prior notice of possible disruption.
- 4.7 All cable operators / MSOs shall ensure that its representative(s) carry proper identification along with a photograph, and are polite in their behavior with the subscribers.
- 5. Billing Procedure and billing related complaints in respect of cable services in CAS areas**
- 5.1 Subscribers in CAS areas shall generally be billed on monthly basis and the bill should indicate the Service Tax Registration Number, Entertainment Tax Registration number of the MSO or the cable operator, as the case may be, as applicable. The entries in the bills must be itemized to separately indicate price of individual pay channel(s) or bouquet(s) of pay channels and the names of channels in the bouquet, as applicable, charges for basic service tier and the channels comprised therein, charges for set top box, amount of each type of tax levied and the rate thereof. This clause, however, does not preclude a cable operator /MSO, from promoting different schemes of payment in which case the bills can be raised at such periodicity as per the scheme opted by the subscriber.
- 5.2 The subscribers shall ensure prompt payment of all bills within 7 days from the date of receipt of the bill. Any payment done after the expiry of 7 days shall attract simple interest @ 15% p.a on the amount of bill delayed. The interest for such delayed payment shall be calculated on a pro-rata basis for the number of

days of delay. For each and every payment made by a subscriber, the cable operator/ MSO, as the case may be, shall issue a proper receipt.

5.3 The following procedure will normally be followed for raising of bills, delivery of bills and collection of payments thereof:

- i) In respect of subscriber opting to watch pay channels through a set top box, a single bill will be generated by the MSO, indicating the charges for pay channels as well as channels forming part of the basic service tier. The subscriber should be required to make only one payment.
- ii) In respect of subscribers who do not opt to watch pay channels through the set top box, the monthly bill shall be raised and the proceeds collected by the cable operator.

5.4 The billing system should be such that the following benchmarks are met:

- i) Complaints relating to billing shall be addressed within 7 days of notice from the subscriber.
- ii) Refunds must be issued within 30 days following the resolution of the complaint or before the next billing cycle whichever is earlier.

**6. STB related issues and complaints in respect of cable services in CAS areas**

6.1 In CAS areas the cable operator or the MSO, as the case may be shall:

- i) facilitate availability of information regarding the contact addresses, telephone numbers, contact persons where the Set Top Boxes which are compliant with the Bureau of Indian Standards (BIS) can be purchased or obtained on lease or on rent;
- ii) publicize the schemes available for purchase or lease of BIS compliant Set Top Boxes with their salient features under the various schemes. Any scheme prescribed by the Authority as regards pricing and /or renting of set top boxes shall also be publicized
- iii) prescribe procedure to be followed for obtaining the BIS compliant set top boxes.
- iv) make available a manual or pamphlet setting out instructions as far as possible in an easy to understand language by a non-technical person for operating the set top box. This can be supplemented by providing information through the in-house channel or by suitably running a scroll on the screen.

6.2 In cases where there is a malfunction of a set top box supplied, by a cable operator / MSO, the cable operator / MSO, shall arrange for repair or replacement, as the case may be, within 24 hours of receipt of the complaint of malfunctioning. This clause shall not apply to cases of complaints of malfunctioning where the set top box has been found tampered with by the subscriber

6.3 In cases where a customer chooses to return a set top box, the refund of security deposit, if any, shall be made within seven days as per the prescribed scale. This clause shall not apply to cases of return of set top box where it is found that the set top box returned has been tampered with by the subscriber. In such cases the cable operator /MSO shall inform the subscribers within 4 weeks about their decision in the matter.



- 6.4 Rebate for deficient service: In case the installation and activation of the set top box is delayed beyond two working days of the completion of all formalities required by the subscriber, the MSO/cable operator shall, in the monthly subscription give a rebate of Rs 15 per day for the first 5 days and Rs 10 per day for the subsequent period.

**7. Change in positioning of channels/ Taking the channel off air in respect of cable services in CAS areas**

- 7.1 In CAS areas change of positioning of TV channels comprised in the basic service tier by the MSO operating the Head End should not normally be done. In case of pressing technical reasons requiring changes of TV channel position, the subscriber shall be notified at least 3 days in advance of such occurrence. For the purpose of information to the subscribers, a scroll indicating the frequency in which a particular channel is placed shall be run at periodic intervals.
- 7.2 MSOs shall keep adequate records or have in place a system to generate information on the frequencies at which a channel was placed at different points of time and the number of times the frequencies of a channel has been shifted.
- 7.3 In no circumstances, unless it is beyond the control of the MSO, a channel positioned in a particular frequency shall be taken off the air without giving prior notice of at least three weeks along with the reasons for taking it off the air. This notice must be given to all subscribers through an advertisement in two local newspapers or by running a scroll in the relevant channel(s).
- 7.4 No cable operator shall disconnect for whatever reason a subscriber without giving written notice of at least 15 days, clearly indicating the specific reasons for disconnection. The period of 15 days for the purpose shall be reckoned from the date of receipt of the notice for disconnection by the subscriber.

**8. Technical Standards**

MSOs and cable operators shall match the technical standards set by the BIS for cable Television Networks.

**9. Monitoring of performance of quality of service standards in respect of cable services in CAS areas**

The Authority may, from time to time, issue directions, orders requiring service providers in CAS areas to furnish information in such form and at such intervals as may be required for the purpose of monitoring the performance of quality of service standards.

**10. Public awareness campaign in CAS areas**

Every MSO who has been given permission under sub rule 3 of rule 11 of Cable Television Networks (Second Amendment) Rules 2006 to provide cable service in CAS notified area, shall conduct a public awareness campaign about the salient features of the provisions contained in this regulation in CAS areas. The public awareness campaign shall start from a date as may be specified through a direction by the Authority.

**11. Explanatory Memorandum**

Annex to this Regulation contains an Explanatory Memorandum for making this regulation.

By Order,

RAKESH KACKER, Advisor (B & CS-I)

[ADVT III/IV/142/2006-Exty.]

## Annex

**EXPLANATORY MEMORANDUM**

1. In the Recommendations of 1.10.2004 on Issues relating to Broadcasting and Distribution of TV channels, Authority, while indicating the Quality of Service codes for the Cable Television had stated that the necessary regulation will be issued by the Authority after the decentralized enforcement machinery has been put in place. The basic rationale was the concern for difficulties in implementation of the regulations at the ground level with more than 6000 multi system operators (MSOs) and 60000 cable operators without any machinery for decentralized enforcement mechanism. Keeping this concern in mind it was also proposed that the Telecom Regulatory Authority of India Act (24 of 1997) (TRAI Act) be amended to give powers to Authorised Officers as defined under the Cable Television Networks (Regulation) Act, 1995, (7 of 1995) to file complaints for violation of Regulations issued under the TRAI Act.
2. In a writ petition filed by a group of MSOs, a Single Judge Bench of the Hon'ble High Court of Delhi, on 10<sup>th</sup> March 2006, directed that the Conditional Access System (CAS) be implemented within a period of 4 weeks. In an appeal filed by Union of India against this direction, a Division Bench of the Hon'ble High Court of Delhi had on 20<sup>th</sup> July 2006, directed implementation of CAS in notified areas of Delhi, Mumbai and Kolkata by 31<sup>st</sup> December 2006. As a part of the plan of action for implementation of Conditional Access System, the Authority was required to formulate and notify a standard form of contract between a cable operator and consumers. Given the volume in terms of number of cable operators and number of consumers, it was considered more appropriate to issue regulations setting out the standards of quality of service rather than prescribe a standard form of agreement between a cable operator and a subscriber.
3. Accordingly, a process of consultation was initiated with the issue of a draft of the quality of service regulation on 23.6.2006 inviting inputs from the stakeholders. Responses were received from 7 stakeholder representatives and the gist of the comments received on various clauses of the regulation is appended to this Explanatory Memorandum. A meeting was also held with representatives of stakeholders to further deliberate on the various clauses of the regulations. The Government of India issued a notification on 31.7.2006 notifying areas where CAS would be implemented wef 31<sup>st</sup> December 2006. Government of India has also notified on 31.7.2006 the Cable Television Networks (Second Amendment) Rules, 2006.
4. The Authority would address the quality of service regulations for DTH and for Non CAS areas separately at an appropriate time.
5. The regulations have been formulated considering the fact that the Cable Television Industry in the country has not been subjected to any primal prescription of quality of service standards over a decade and half of its development. There are also no known industry standards or commonly followed business practices which can be adopted as a model. The factors that the last mile is highly fragmented and a large majority of the operators may not have the financial and technical wherewithal and would need time to adjust to the new dispensations has also been kept in view. On the other hand, Authority during the course of implementation of its Tariff Orders and Regulations, has experienced that the end consumers will have to be provided with a regulatory mechanism to seek relief and safeguard their interests on a

number of issues related to quality of service aspects. The provisions, contained in the notification of 31.7.2006, amending the Cable Television Networks Rules, 1994 has also been kept in mind.

6. While drawing up the regulations, Authority has made an effort to balance the interests of the consumers and their concerns as well as the considerations stated above relating to the industry. The lessons learnt during the implementation in the nascent stage would be a useful tool for improvement of the standards. This may require revisiting some of the standards and benchmarks, whenever necessary, based on experience in implementation.
7. The responses received during the consultation process have been examined and analyzed in detail in the background of the above basic approach. The succeeding paragraphs set out the basis and rationale for the changes made in the draft regulation and also the reasons for not accepting some of the changes
8. A view expressed during the consultation process was that for purposes of clarity, it should be specifically restricted to only CAS notified areas under Section 4 A of The Cable Television Networks (Regulation) Act, 1995 (Cable Act). Accordingly, the relevant clauses of the regulation have been amended suitably so as to bring clarity about the applicability of this regulation.
9. Certain changes have been proposed in some of the definitions. The approach towards defining various terms has been by and large to retain the structure and format of definitions as contained in the tariff orders, regulations, the Cable Act and the Cable Television Networks Rules, 1994, as amended. Accordingly, some of the suggestions for changes in the definitions have not been accepted and the other definitions have also been brought in line with the above approach.
10. In Clause 3.1 certain changes have been proposed by the stakeholders regarding the language of the form. Accordingly, the draft has been modified to provide that the application must be bilingual (including one local language); the suggestion for a unique ID number has also been accepted and has been provided in Clause 3.1 of the regulations. In Chennai CAS is in force and therefore an explanation has been added below clause 3.1 to make the position clear that clauses 3.1 to 3.7 relating to requirement of application form, benchmarks for providing cable service etc would apply to new subscribers of pay channel in Chennai. In the case of Delhi, Mumbai and Kolkata, since CAS will be introduced from 31st Dec 2006, these clauses will apply to all subscribers. All the clauses of the regulation providing for benchmarks under various other headings, wherever relevant, will also be applicable to all subscribers of Chennai.
11. Certain changes have been proposed to bring clarity in the requirements of clause 3.2 as well as to overcome certain practical difficulties. After considering all these, the following changes have been made in this clause:
  - The requirements of the Registration Certificate have been amplified
  - The need for ensuring that the consumer can clearly indicate his choice in the form/annexure to the form
  - The maintenance policy can be part of the form or as a separate document
  - All personal information shall be kept confidential
 Drafting changes have also been made to amplify/clarify the requirements.
12. Clause 3.3 (in the draft regulation) has been reviewed in the light of the above changes and has been included in 3.1 itself.

13. Clauses 3.5 to 3.6 deal mainly with the time period to respond to requests for fresh connections and to install a fresh connection. Operators had suggested that these time limits are too tight and while in most cases they would be able to adhere to it, in some cases, this may not be possible. This has been carefully considered. Five days time for the initial response and 2 working days for final installation after all formalities are completed cannot be considered to be too tight. In most cases, installation can be done on the same day after the completion of formalities. However, to take care of contingencies, 2 days have been provided which is quite reasonable. The suggestion to increase the time limit in clause 3.6 (clause 3.7 of the draft regulation) has, however, been found to be reasonable. Normally, a service provider would try and find a way to provide service. Where this is not possible, a shorter time limit may force the service provider to reject a request rather than find a way to provide the service. Accordingly, the time limit here has been increased to 5 days. The other suggestion received is that all consumers must be connected and no exception should be made for those cases where it is not technically feasible. This would be too extreme a condition. In the normal course no service provider would like to forego a business opportunity. However, there could always be some exceptions and, therefore, this has been provided for.
14. A legitimate concern of a subscriber has been the practice of self-imposed area demarcation by cable operators operating in an area thereby denying a choice to change or choose a particular cable operator. Clause 3.7 has been intended to mitigate this problem. One of the objections to this clause is that there is an overlap of the territories of various cable operators. This should not preclude an operator from providing a service where it is feasible even though another operator may be operating there. The concerns of the broadcasters on the issue of area of operation as provided in the agreement essentially arises out of concern on accounting for which remedies should be available in their agreements with MSOs/cable operators. In any case, this concern is not valid in an addressable system where there is full accounting of all pay channel subscribers. The purpose of clause 3.8 is to bring in a transparent procedure which the cable operators and subscriber are aware of in the case of shifting from one cable operator to another within the network of the same MSO. This has been clarified in clause 3.8. The causes for complaint for signal quality, disruption of service can arise at different stages of the distribution chain through which the broadcast signals travel. It can be at a stage before reaching the network of MSO, in the network of the MSO, in the last mile connectivity given by the cable operator, and in the household where the equipment and its accessories reside. The responsibility for redressal of the complaint would, therefore, depend on the cause of the complaint. One approach could be to identify each of these causes and the stage where such cause can normally occur and assign the responsibility in the regulation. The other approach is to provide an enabling clause in the regulation to require the MSO and the cable operator to identify causes for complaints; the stage where such causes would occur and the persons who can then resolve the cause for complaint. The subscriber will then have a clear direction as to whom to approach for redressal of the complaints. Given the different kinds of network and distribution arrangements, it has been considered desirable to give flexibility and adopt the second approach. A suggestion has been made that the Maintenance Executive should provide the name of the next senior who can resolve the problem. Further since the help desk may not always be manned, it has been provided that recording devices can be used so that the consumers can have their complaints recorded at all times. Accordingly, clause 3.2 (iii) and ix (f) as well as the provisions of clauses 4.1, 4.2 and 4.3 have been amended to provide for the minimum requirements in this regard.

15. Clause 4.4 has been objected to by the operators on the grounds that the time period of 4 hours is too short. This has been reviewed and in view of the difficulties expressed this time limit has been extended to 8 hours. Further these 8 hours will not apply in case of complaints received during the night. Thus a complaint received at night can be attended to during the next day. A complaint received at 10 p.m. will have to be attended to by 6 p.m. the next day (10a.m. to 6p.m.: 8 hours). Therefore, clause 4.4 (i) has been amplified and correspondingly the amended requirements have been made applicable to all complaints rather than only 90% of the complaints. Similarly, doubts have been expressed over both the feasibility and the manner of implementation of clause 4.4 (ii) (in the draft regulation) - for the present this requirement is being deleted and can be reviewed after some experience has been gained.
16. The need for back up power as provided in clause 4.5 has been accepted but in some areas it may not be possible to provide the minimum of 6 hours for reasons of lack of electricity or other force majeure conditions. Accordingly, the minimum stipulation of 6 hours has been deleted. In respect of clause 4.6, a suggestion has been made that a shorter notice period may be provided for in case of shorter disruptions. This has been accepted and clause 4.6 has been suitably amended.
17. Clauses 5.1 to 5.3 have been reworded so as to bring out at one place the billing requirements; in addition the Service tax and Entertainment tax registration numbers should also be entered in the bill. These clauses have been amended to ensure that the subscriber has only one bill to pay - the arrangements between the MSO and the Cable Operator will be separately determined by the interconnection arrangements. Clause 5.2 also requires subscribers to ensure prompt payment and provides for deterrent to discourage delayed payments.
18. Clauses 6.1 to 6.4 have been slightly amended to bring in greater clarity and also to specify that any scheme for set top boxes approved by the Authority is also publicized. In addition, the time limit for refund of security deposit for boxes has been cut down from 15 days to 7 days. Safeguard to the cable operators/MSOs is also provided in cases of complaints of malfunctioning or return of set top boxes due to tampering by the subscriber. The wording of clause 6.4 has also been amended to bring it in line with the requirements of clause 3.5 as has been suggested by one of the stakeholders.
19. Clauses 7.1 to 7.3 are intended primarily to protect the interests of basic service tier subscribers where channels may continue to be in analogue mode and frequent shifting of its frequency or taking them off air without notice would be a big irritant. The clauses require notice in case there is a pressing need for change of frequency or if they are taken off air, with reasons to the consumer. As suggested by one of the stakeholders, the option has been specified to give the public notice either through the newspaper or through a scroll in the relevant channels(s). The notice to a subscriber prior to disconnection has been reduced from 30 days to 15 days keeping in mind that the subscriber will also have some time to pay his/her bill after availing the service.
20. Clause 9 is intended as an enabling provision to bring in a system for monitoring the performance at the ground level and for assessing the effectiveness of the quality of service standards. The precise forms of reporting, periodicity of reporting and such other details would be spelt out through appropriate directives.
21. Clause 10 has been added to ensure that the MSO creates public awareness campaign about the salient features of the quality of service regulations as envisaged in the Cable Television Networks (Second Amendment) Rules, 2006 notified by Government of India on 31.7.2006. It has been proposed that Authority would separately issue directions on the date from when the public awareness campaign would start.

Appendix

(refer to para 3 of Annex attached to The Standards of Quality of Service  
(Broadcasting and Cable services) (Cable Television - CAS Areas) Regulation, 2006  
(8 of 2006))

**GIST OF COMMENTS RECEIVED ON THE DRAFT REGULATION ON  
QUALITY OF SERVICE IN RESPECT OF CAS AREAS**

**INDEX OF STAKEHOLDERS FURNISHING COMMENTS ON THE DRAFT QUALITY OF  
SERVICE REGULATIONS FOR CAS AREAS**

Sl.No.	Name	From Where
1	IndusInd Media & Communications Ltd. (IMCL)	Mumbai
2	Hathway Cable & Datacom Private Limited (Hathway)	Mumbai
3	Cable Operators Federation of India (COFI)	New Delhi
4	Col V C Khare (Retd) - A cable industry observer	Mumbai
5.	Star India Pvt Limited	Mumbai
6	Espn Software India Pvt Ltd	Delhi
7	VOICE	Delhi

<u>Clause</u>	<u>Description of the clause (in bold italics) and comments</u>
<u>Reference in</u>	<u>of stakeholders</u>
<u>the Draft</u>	

**2. Definitions (only those definitions where comments have been received have been reproduced)**

- (a) ***'Addressable system' means an electronic device or more than one electronic device put in an integrated system through which signals of cable television network can be sent in encrypted or unencrypted form, which can be decoded by the device or devices at the premises of the subscriber within limits of the authorization made, on the choice and request of such subscriber, by the distributor of TV channels to the subscriber;***

**Comments of Stakeholders**

A) For 'integrated system read 'Cabled Broadcast System' (Col (Retd) V.C Khare, a cable TV Industry Observer, Mumbai)

- (d) ***"Broadcaster" means any person including an individual, group of persons, public or body corporate, firm or any organization or body who/which is providing broadcasting service and includes his/her authorized distribution agencies;***

Comments of Stakeholders

A. After 'broadcasting service' insert 'terrestrial, satellite or cabled broadcasts' (Col (Retd) V.C Khare, a cable TV Industry Observer, Mumbai)

*(h) "Cable Television Subscriber" means a person who receives the signals of a cable television network at a place indicated by him to the cable operator without further transmitting it to any other person and includes a fresh applicant who desirous of becoming a subscriber has made an application for the purpose to a Multi System Operator or Cable Operator;*

Comments of Stakeholders

A. After 'place indicated by him' add 'in the subscription form deposited with the Cable TV service provider' (Col (Retd) V.C Khare, a cable TV Industry Observer, Mumbai)

B. The Cable Operators are not authorized to provide signals to the commercial subscribers. Therefore, the definition of Cable Television Subscriber should specifically exclude 'Commercial Cable Subscriber' (M/s. ESPN Software India Pvt Ltd, Delhi)

*(i) "Cable Television Service" means the transmission by cables of programmes including re-transmission by cables of any broadcast television signals;*

Comments of Stakeholders

A. After 'cables' add 'optical fiber, coaxial copper, twisted /untwisted copper pairs' (Col (Retd) V.C Khare, a cable TV Industry Observer, Mumbai)

*(l) "Distributor of TV channels" means any person including an individual, group of persons, public or body corporate, firm or any organization, or body re-transmitting TV channels through electromagnetic waves through cable or through space intended to be received by general public directly or indirectly. The person may include, but is not limited to a cable operator, direct to home operator, multi system operator, head ends in the sky operator;*

*(m) "Direct to home operator" means an operator licensed by the central government to distribute multi channel TV programmes in KU band by using a satellite system directly to subscriber's premises without passing through intermediary such as cable operator or any other distributor of TV channels;*

*(o) "head ends in the sky operator" means any person permitted by the central government to distribute multi channels TV programmes in C band by using a satellite system to the intermediaries like cable operators and not directly to subscribers;*

Comments of Stakeholders

A. After 'cable operator' add 'wired distribution of TV channels' in clause 2(m) (Col (Retd) V.C Khare, a cable TV Industry Observer, Mumbai)

B. Since the regulation relates to Cable Television in CAS areas the clauses [clause (l), (m) and (o)] which refer to other distribution platforms like 'Direct to Home Operator', 'Head Ends in the Sky Operator' and Distributor of TV Channels should be amended /deleted. (M/s. ESPN Software India Pvt Ltd, Delhi)

- 3.1 All cable operators shall have prescribed formats of applications preferably in the local language, for a cable Television subscriber to take a set top box, to return a set top box and seek disconnection of the cable television service. Adoption of a common format prescribed, if any, by a Multi System Operator or its franchisee for a group of cable operators under him as the case may be would be construed as compliance of the requirement under this clause.**

Comments of Stakeholders

- A. OK (IMCL, Mumbai)
- B. The most widely accepted language for all major services of similar magnitude is English (M/s. Hathway Cable and DataCom Private Ltd, Mumbai)
- C. After the existing clause the following entry "A unique subscriber number should be allocated to the subscriber irrespective of the number of Set Top Boxes installed at their location. As good accounting practice syntax for unique ID should relate to subscriber location on the network, PIN Code and serial no of STB" should be added. (Col (Retd) V.C Khare, a cable TV Industry Observer, Mumbai)
- D. The application must be in English and local language printed on both sides and must be serially numbered (M/s. Star India Pvt Ltd, Mumbai)
- E. The application must also, be in English -one side local language and other side in English. (M/s. ESPN Software India Pvt Ltd, Delhi)

- 3.2 The prescribed format of application, inter alia, must contain the following details:**

- i) **Applications may be serially numbered and preferably be in the local language. In case it is not feasible to serial number the application it may be ensured that a system is in place to ascertain the number of applications received, number accepted, rejected, average time taken to respond to the application etc**

Comments of Stakeholders

- A. OK. Local language if required by the customer. (IMCL, Mumbai)
- B. The application should be in English as well as local language. (COFI, Delhi)
- C. The application must be in English and local language printed on both sides and must be serially numbered (M/s. Star India Pvt Ltd, Mumbai)
- D. The application must also in English and must be serially numbered. (M/s. ESPN Software India Pvt Ltd, Delhi)
- ii) **Applications should either contain a perforation acknowledging the receipt of application and its date thereof or there should be some alternative mechanism for acknowledging the receipt of the application.**

Comments of Stakeholders

- A. OK (IMCL, Mumbai)



- iii) **Name, complete Address including the telephone nos, mobile nos, fax nos, e-mail address if any, of the cable operator, names of contact persons (at least two).**

Comments of Stakeholders

A. Two may not always be feasible or necessary. (IMCL, Mumbai)

- iv) **Details of Registration Certificate (date, validity period etc) authorizing to provide cable services including the date of expiry of Registration Certificate, Area of operation as per the Registration Certificate.**

Comments of Stakeholders

A. Whenever they are available under new CAS guidelines however should not be a deterrent to quick implementation. (IMCL, Mumbai)

B. We have no clarity on the Registration Certificate and related process. (M/s. Hathway Cable and Datacom Private Ltd, Mumbai)

C. The application must provide the details of the Registration Certificate but the area of operation must be as per the agreement. (M/s. Star India Pvt Ltd, Mumbai)

- v) **Details of Entertainment Tax, Service Tax Registration number if applicable and obtained.**

Comments of Stakeholders

A. This can be done at the time of billing instead of the application form. (IMCL, Mumbai)

B. The Cable Operator must obtain the Entertainment Tax Registration Certificate, and Service Tax Registration Certificate, if applicable. Therefore, the words 'and obtained' must be deleted. (M/s. Star India Pvt Ltd, Mumbai)

C. The Cable Operator must obtain the Entertainment Tax Registration Certificate, and Service Tax Registration Certificate, if applicable. Therefore, the words 'and obtained' must be deleted. (M/s. ESPN Software India Pvt Ltd, Mumbai)

- vi) **Details of programming services offered clearly indicating number and names of channels available, bouquets of channels, whether it is a FTA channel or a Pay Channel, value added services if any available.**

Comments of Stakeholders

A. OK. (IMCL, Mumbai)

B. The words " at rates prevailing on date of installation" may be added after the words "names of channels". (Col (Retd) V.C Khare, a cable TV Industry Observer, Mumbai)

- vii) **Maximum Retail Prices of individual Channels or Bouquet(s) of Channels shall be specified along with name of the channel and Bouquet(s) of channel offered.**

Comments of Stakeholders

A. OK. (IMCL, Mumbai)

- viii) **In case the cable operator has a number of schemes it can be attached to the application form as an annexure or circulated in**

**such a manner that a cable Television subscriber is aware of the services offered and price thereof.**

Comments of Stakeholders

A. OK. (IMCL, Mumbai)

B. At the end of clause (viii) the words "Provided that annexure to the scheme, if any, ordered is signed by the subscriber and attached with the application form, to constitute the initial ordering preference entered in the subscriber management system (SMS). All further changes will in any case be accessible as history in the SMS" (Col (Retd) V.C Khare, a cable TV Industry Observer, Mumbai)

**ix) The terms and conditions whether forming part of the prescribed application format or not and information required to be given in the application form, must address the following areas:**

- (a) **Period of Service and procedure for renewal of service after the expiry of the specified service.**
- (b) **Payment terms indicating the due dates of payment, mode of payment, special discount schemes for lump sum or advance payment penalty, charging of interest for delayed payment etc**
- (c) **Reasons and grounds on which the application is liable for rejection.**
- (d) **Columns in the application for getting information on the number of TV connections required in the location where the provision of Cable Television Services has been desired.**
- (e) **Columns facilitating the applicant to choose the services of individual channel /bouquet of channel or other value added services he/she desires to avail of.**
- (f) **List of documents if any required to be furnished for availing Cable Television Service, afresh, or for shifting or transfer or for disconnection.**
- (g) **Maintenance service policy.**
- (h) **Policy for compensation /Rebate in case of no signals or disruption in service.**
- (i) **Obligations of the cable operator to ensure quality of service as self-imposed or as stipulated in this regulation.**
- (j) **Obligations of the cable Television subscriber to protect and guard the property of the cable operator placed in the location of the Cable Television Subscriber where broadcasting services has been requested for.**
- (k) **Technical and Non-technical parameters of Standards prescribed by Authority or self prescribed parameters if such prescription are better and more stringent.**

Comments of Stakeholders

A. Clauses (a) to (h) are OK. However, some of the policies like maintenance service policy may be in a separate document. In regard to (i) it would be advisable in initial stage to have minimum commonly stipulated obligations clearly spelt out in the regulations for the cable operators. However, MSO will not be responsible for some directly (IMCL, Mumbai)

B. Compensation /rebate (refer (ix)(h) above) would be considered only if the same is available from the broadcaster for input services excluding damage to network due to force majeure or third party, customer premises inaccessible & customer canceling or deferring agreed appointment. **(M/s. Hathway Cable and Datacom Private Ltd, Mumbai)**

C. In clause (ix)(d) the following may be added at the end "and feasibility established on existing network or on extensions to conform to Indian standards"

Further the Maintenance Service Policy referred in (ix)(g) needs amplification to clarify clock hours in the day when help desk /service will be available on all days or excluding non working days / holidays. Mean time taken to repair to reckon from the time complaint is received to the time the same is rectified duly certified by signatures of the complainant on the trouble ticket bearing reference to the complaint also indicating whether any costs such as repairs to CPE or for damage rectifications, if any.

A new sub para below 3.2 is proposed to be added to indicate and to record conformity to IS 13420 (EOL- End of Line) parameters at the input to the Set Top Box to establish feasibility of the service delivery through the Consumer Premise Equipment. **(Col (Retd) V.C Khare, a cable TV Industry Observer, Mumbai)**

D. A separate clause must be incorporated that lays down the conditions for deactivation. **(M/s. Star India Pvt Ltd, Mumbai)**

E. A separate clause must be incorporated that lays down the conditions for deactivation. **(M/s. ESPN Software India Pvt Ltd, Delhi)**

**3.3 The requirement of making an application in the prescribed format will be applicable to fresh subscribers who wish to avail of the Cable Television Services from a Cable Operator/Multi System Operator or in case of renewal of existing arrangements.**

#### Comments of Stakeholders

A. Yes, for CAS subscribers as it would be administratively and uneconomical for the MSO to process. A common form in use can be used for existing subscribers. **(IMCL, Mumbai)**

B. Even existing subscribers should fill the forms for CAS based services. This can bring transparency in connectivity. **(Col (Retd) V.C Khare, a cable TV Industry Observer, Mumbai)**

C. Clause 3.3 (last line) may be amended to read 'or on renewal of existing arrangements' **(VOICE, Delhi)**

**3.4 An application duly signed and complete in all respects from cable Television subscriber residing in the area specified in the Registration Certificate of the cable operator should be responded to by the Cable Operator within 5 working days of receipt of application indicating the deficiencies shortcomings in application if any, expected date of activation of the connection /reactivation of connection.**

#### Comments of Stakeholders

A. The time limit should be 10 working days as maximum.

However, MSOs will be able to manage within 5-7 days. **(IMCL, Mumbai)**

B. Time for commissioning should be left to service provider. As it is likely that EOL (End of Line) standard may not be met at the location where connection is sought requiring replacement of cables, passives, amplifiers, the time for installation should be got committed by the service provider on the application form acknowledgment. **(Col (Retd) V.C Khare, a cable TV Industry Observer, Mumbai)**

C. The words "Registration Certificate of the cable operator" should be substituted by the word "Agreement". **(M/s. Star India Pvt Ltd, Mumbai)**

**3.5** *The cable operator shall also in the case of existing cable Television subscribers enrolled with the cable operator, as on the notification of this regulation ensure and capture all the details required of a fresh applicant and maintain appropriate records of the same as may be prescribed by the Authority from time to time.*

Comments of Stakeholders

A. We plan to initiate this only for customers who take STB under CAS. Reply to 3.3 may also be referred. **(IMCL, Mumbai)**

B. The Authority must specify the time period for which the cable operator needs to maintain the records. The records must be made accessible to the concerned Broadcaster /MSO with whom the cable operator has executed the Agreement. **(M/s. Star India Pvt Ltd, Mumbai)**

C. The Authority must specify the time period for which the cable operator needs to maintain the records. **(ESPN Software India Pvt Ltd, Delhi)**

**3.6** *In case, if it is technically feasible, the activation/reactivation of the connection should be completed within 2 working days of the completion of the formalities required to be completed on the part of the Cable Television Subscriber. For the purpose of this clause the term 'technical non feasibility' would mean and include the following:*

- i) Location where the services required are not accessible or would be accessible at a cost, which the cable Television subscriber is not agreeable to bear.*
- ii) Location where the services required are accessible but it is not technically feasible to provide the extent of quality of signals as envisaged in the technical standards for quality of signals.*
- iii) Location falls outside the jurisdiction of the area for which the cable operator holds a registration certificate.*

Comments of Stakeholders

A. Minimum 2 working days, maximum 5 working days, considering delivery, installation, configuration and activation of set top box, and should exclude cases of wrong address /incomplete information, damage to network facility due to force majeure or by third party, customer premises inaccessible & customer canceling or deferring agreed appointment. **(M/s. Hathway Cable and Datacom Private Ltd, Mumbai)**

- B. Clauses (i) and (ii) must be deleted. It is the obligation of the cable operator to provide quality signals to the Cable Television Subscriber in the area specified in the Agreement. A Cable Television Subscriber should not suffer if the place is not accessible / technically feasible. In (iii) the words " for which the cable operator holds registration certificate must be substituted by the words " Specified in the Agreement" (M/s. Star India Pvt Ltd, Mumbai)

- 3.7 *In case it is not technically feasible to provide cable Television Services in the location where the services are requested by the applicant he or she should be informed within 2 working days from the date of receipt of application indicating the reasons as to why it is technically not feasible to provide service and what are the consequences in terms of quality of signals even if provided despite technical non feasibility. If possible the Cable Operator may inform such applicant of the alternative sources from where cable television services can be obtained.*

#### Comments of Stakeholders

- A. A time period of 5 working days may be required in some cases. So a maximum period should be 5 days and wherever feasible MSOs would do it in two days. (IMCL, Mumbai)
- B. For all practical purposes it would take 2-5 working days to check the feasibility, which is quite optimistic for wired line service. (M/s. Hathway Cable and Datacom Private Ltd, Mumbai)

- 3.8 *Notwithstanding anything contained in this regulation and /or grounds, if any, stated for rejection in the application form or in any other document containing terms and conditions, no request from a cable Television subscriber for cable television service at a location which falls within the area for which the cable operator has a valid registration certificate to provide cable television service shall be rejected by any cable operator solely on the ground that the location or the household has been demarcated for any other cable operator authorized to provide cable television service in the same area. It is however clarified for removal of doubts that this would not preclude a cable operator from rejecting an application on any other explicitly stated grounds of rejection that he can establish.*

#### Comments of Stakeholders

- A. This needs to be re-examined as it is not feasible in the present existing non -addressable set up wherein there is an overlap of territories of various operators (IMCL, Mumbai).
- B. Subject to availability of cost effective last mile connectivity to the MSO. (M/s. Hathway Cable and Datacom Private Ltd, Mumbai)
- C. A Cable Operator cannot provide signals beyond the area specified in the Agreement and therefore, this clause must be deleted. (M/s. Star India Pvt Ltd, Mumbai)

- 3.9 *Each Multi System Operator shall prescribe a procedure to be followed by the Cable Operators for handling requests for shifting by the cable Television subscribers in his area of operation. For this purpose the Multi-system Operators /their franchisees may evolve a mutually agreed procedure and this procedure should provide, interalia, for the details of*

**steps to be followed by the Cable Operators, formalities to be completed by the Cable Television subscriber and the maximum time limit within which the shifting should be completed. They may lay down different time limits for different situations but it shall however be ensured that the procedure prescribed is such that the cable Television subscribers are able to get the services from the new cable operator within a maximum of 5 working days from the date of request for shifting of the cable operator.**

Comments of Stakeholders

- A. It would be necessary for a regulation on this issue. If required we will provide our inputs. **(IMCL, Mumbai)**

**4.1 All complaints should be registered and a serial number of the complaint given to the complainant.**

Comments of Stakeholders

- A. Yes it can be done in respect of those who opt for pay channel services using STB's in CAS notified areas. **(IMCL, Mumbai)**

**4.2 A Cable Operator shall maintain records of all complaints filed by the Cable Television subscriber. The records shall include name and address of complainant, date and time of filing complaint, type of complaint and redressal date and time with the confirmation of the consumer that the complaint has been redressed. The cable operator shall present the records whenever called upon by the Authority or the Authorized officer under the Cable Act.**

Comments of Stakeholders

- A. Yes it can be done in respect of those who opt for pay channel services using STB's in CAS notified areas. **(IMCL, Mumbai)**

- B We feel the records could be maintained for a maximum period of 6 months. **(M/s. Hathway Cable and Datacom Private Ltd, Mumbai)**

**4.3 Each cable operator must maintain a customer service center or help desk 12 hours a day, 6 days a week. A facility for automatic recording of complaints or some other mechanism for registering of complaints should be in place during the period the help desk or service center is not in operation. It may be ensured that the staff at customer service center or complaint service center is qualified and competent enough to handle the requirements of service.**

Comments of Stakeholders

- A. Yes it can be done in respect of those who opt for pay channel services using STB's in CAS notified areas. There are problems of defective internal wiring in the buildings, of using more than one TV set with one connection leading to deterioration of signal quality. TRAI should insert a provision whereby it becomes mandatory for the customer to get a 'certificate of installation /wiring' from their cable operator for the complaint clause to be invoked. **(IMCL, Mumbai)**

- B. The customer service center or help desk must be operational during reasonable hours /preferable days, Therefore, instead of mentioning 12 hours, a reasonable time must be specified say 9 am to 9 pm. Likewise instead of mentioning 6 days the days must be specified say Tuesday to Sunday. **(M/s. Star India Pvt Ltd, Mumbai)**

- C. The executive must provide the name, address and phone number of next senior who can resolve the complaint. **(VOICE, Delhi)**

**4.4 The following benchmarks shall be observed in regard to the redressal of complaints:**

- i) 90% of complaints will be attended /responded within 4 hours. The response should indicate the anticipated time for redressal of the complaint and if it is not feasible to comply with the benchmarks indicated hereafter for reasons beyond the control of the Cable Operator, the reasons for the same will be communicated to the Cable Television Subscriber while responding.**

**Comments of Stakeholders**

- A. We will endeavor to attend /respond within 12 hours depending on the customers physical availability at the premises where STB is installed. **(IMCL, Mumbai)**
- B. With the consolidation of Cable TV networks tending to operate with only one head end in municipal limits and with the likelihood of complaining subscriber not accessible on telephone, 4 hours time is considered impractical. In CAS regime MSOs might be operating with a single national call center where complaints will be docketed, trouble tickets generated and manpower allocated at regional centers which might be operative only for 12 hours a day. Hence, reasonable time should be 12 hours for attendance. **(Col (Retd) V.C Khare, a cable TV Industry Observer, Mumbai)**
- ii) No more than 3% of Cable Television Subscribers enrolled with the cable operator should require lodging a complaint against service interruption each month.**

**Comments of Stakeholders**

- A. This is not acceptable at the introductory stage and may be fixed in future years after review and feedback from service providers and consumers. **(IMCL, Mumbai)**
- B. For wired line services number of subscribers and the area covered would contribute in arriving at the percentage. The percentage should be subject to force majeure conditions, QOS norms for input services from broadcasters and factors beyond control such as customer premises inaccessibility, customer canceling or debarring agreed appointment. **(M/s. Hathway Cable and Datacom Private Ltd, Mumbai)**
- C. This clause should exclude service terminations by broadcasters, switching off IRDs at headends. Provision should be made that on such service non-availability call centers will inform the complainant. **(Col (Retd) V.C Khare, a cable TV Industry Observer, Mumbai)**
- iii) 90% of "No Signal" calls received should be corrected within 24 hours.**

Comments of Stakeholders

- A. This can be considered for 48 hours. **(IMCL, Mumbai)**
- B. This should be subject to force majeure conditions. QOS norms for input services from broadcasters and factors beyond control such as customer premises inaccessibility, customer canceling or debarring agreed appointment. **(M/s. Hathway Cable and Datacom Private Ltd, Mumbai)**

**iv) 90% of all other types of complaints will be corrected within 48 hours.**

Comments of Stakeholders

- A. This should be within 5 days as the nature of some complaints need overhauling. **(IMCL, Mumbai)**
- B. To be subject to force majeure conditions, QOS norms for input services from broadcasters and factors beyond control such as customer premises inaccessibility, customer canceling or debarring agreed appointment. **(M/s. Hathway Cable and Datacom Private Ltd, Mumbai)**
- C. Provision to include damage to CPE for CAS by unfair wear and tear requiring service restoration with costs to the customer, which will always nagging by customer. **(Col (Retd) V.C Khare, a cable TV Industry Observer, Mumbai)**

**v) Subject to any specific provision in this regulation a system of compensation /Rebates in the form of discounts to the Cable Television Subscriber due to interruptions on account of no signal or weak signal or disruption of service should be in place and subscriber should be made aware of the same.**

Comments of Stakeholders

- A. The question of compensation /rebates should be seen in the light of our response to para 6.5. **(IMCL, Mumbai)**
- B. Compensation /Rebate would be available if the same is available for input services from broadcaster & subject to Force Majeure conditions. **(M/s. Hathway Cable and Data com Private Ltd, Mumbai)**
- C. Compensation should be given in very specific cases where interruption is for a very long period. This can be done the way TRAI has done it for the telecom operators including mobile, fixed telephone and broadband services. We should bring regulations regarding 'right of way' and licensing, which will give confidence to the service providers of working in a regulated way. **(COFI, Delhi)**
- D. This clause should require link up regulation to bind Pay TV Broadcaster as well. **(Col (Retd) V.C Khare, a cable TV Industry Observer, Mumbai)**
- E. It would be very difficult for the Cable Television Subscribers to enforce this clause.. Therefore, a clause may be incorporated that authorizes the Authority to take appropriate actions against



the Cable Operators if (XXX) number of valid complaints are received from the Cable Television Subscribers. (M/s. Star India Pvt Ltd, Mumbai)

- 4.5** *A cable Operator shall take all necessary steps like provision of alternate power supply for at least 6 hours, to minimize the incidence of service interruption due to power failure.*

Comments of Stakeholders

- A. MSOs and Cable Operators provide Inverters, which cater for three hours. This has been sufficient to meet the QOS requirements as given in clause 4. Catering to six hours would require very heavy-duty batteries, which apart from being very costly are difficult to maintain. (IMCL, Mumbai)
- B. To be subject to Force Majeure Conditions. (M/s. Hathway Cable and Datacom Private Ltd, Mumbai)
- C. To be confined to power supply for Cable TV networking and to specifically exclude metered power for customer premises. (Col (Retd) V.C Khare, a cable TV Industry Observer, Mumbai)

- 4.6** *In case if the signals have to be disrupted for facilitating preventive maintenance the Cable Television subscriber should be clearly given a notice of at least 15 days of possible interruption of services indicating the period of disruption. The MSOs can choose their own method of providing prior notice of possible disruption.*

Comments of Stakeholders

- A. 2-3 days notice can be given for maintenance disruption where the disruption is not more than one day. (IMCL, Mumbai)
- B. Similar provision should be incorporated in the agreement between the MSO and Cable Operator. If the signals have to be disrupted for facilitating preventive maintenance, the Cable Operators must in addition to the Cable Television Subscribers provide at least a 15 days notice to the broadcasters /MSOs. This clause must be amended accordingly. (M/s. Star India Pvt Ltd, Mumbai)

- 4.7** *All cable operators must ensure that its representative(s) carry proper identification along with a photograph and are well groomed to be polite in behavior in dealing with the Cable Television Subscribers.*

Comments of Stakeholders

- A. OK. (IMCL, Mumbai)

- 5.1** *Cable Television subscribers must be billed monthly and the entries in the bills must be as clear and transparent as possible. This clause however does not preclude a Cable Operator from promoting different schemes of payment in which case the bills can be raised at such periodicity as per the scheme opted by the cable television subscriber.*

Comments of Stakeholders

- A. OK (IMCL, Mumbai)

- 5.2** *Where a Cable Television Subscriber does not subscribe to pay channels via a set-top box, but only subscribes to a Basic Service Tier the bill*

**raised should be itemized, indicating separately the total cable charges (exclusive of all taxes), the names of the channels comprised in the Basic Service Tier for which cable charges are levied, installation fees if any, Service charges levied on account of Repairs and Maintenance, if any, Security Deposit /refundable Deposit if any, Taxes collected with separate entry for each type of tax, and Discounts etc if any.**

Comments of Stakeholders

A. OK (IMCL, Mumbai)

B. Instead of giving a list of FTA Channels in the Basic Service Tier in the monthly bill, it is suggested that the list may be printed on the backside of the bill. This will save time for printing the bills. (COFI, Delhi)

- 5.3 Where a customer does view pay/premium channels via a STB, the bill should be itemized and should, in addition to the details indicated in clause 5.2 indicate the price of each and every individual pay channel delivered or bouquets of channels delivered, charges for smart cards fee, viewing cards fee as the case may be, STB rentals and deposits.**

Comments of Stakeholders

A. OK (IMCL, Mumbai)

B. To be reviewed in view of the defiance by PAY TV broadcasters to declare a-la-carte rates contrary to the statute. (Col (Retd) V.C Khare, a cable TV Industry Observer, Mumbai)

- 5.4 For each and every payment made by a Cable Television Subscriber, the Cable Operator shall issue a proper receipt clearly indicating, interalia the purpose for which the receipt of payment would be adjusted.**

Comments of Stakeholders

A. OK (IMCL, Mumbai)

B. The Broadcasters /MSO must have the right to audit the bills /receipts. (M/s. Star India Pvt.Ltd, Mumbai)

- 5.5 The billing system should be such that the following benchmarks are met:**

- i) Complaints relating to billing shall be addressed within 7 days of notice from the Cable Television Subscriber.**

Comments of Stakeholders

A. It is presumed that MSOs will bill their customers whether FTA or pay. As far as LCO billing is concerned, the regulator may consider building a consensus on who will do the billing in CAS notified areas for those who do wish to opt for pay channels and are LCO direct subscribers.(IMCL, Mumbai)

B. As per service industry standards. (M/s. Hathway Cable and Datacom Private Ltd, Mumbai)

- II) Refunds must be issued no later than either the customer's next billing cycle or 30 days following the resolution of the complaint, whichever is earlier.**

**Comments of Stakeholders**

- A. This will be linked with the standard agreement with the broadcasters. Whether the part of the month subscription is allowed or the payment will be for the full month to the Broadcasters will have to be specified by TRAI. The refund policy will be related to the schemes offered by the company. **(IMCL, Mumbai)**
- B. As per service industry standards. However, for refunds, in case the subscriber continues to avail the service, necessary credit as applicable would reflect in the next billing cycle. Service credits on account of outages as mentioned earlier would be given only if service credits are available on input services from broadcasters excluding outages on account of Force Majeure conditions. **(M/s. Hathway Cable and Data com Private Ltd, Mumbai)**

**6.1 The cable operator or the Multi System operator as the case may be will:**

- I) Facilitate availability of information regarding the contact addresses, telephone numbers, contact persons where the Set Top Boxes which are compliant with the BIS standards can be purchased or obtained on lease**
- II) Publicize the schemes available for purchase or lease of BIS compliant Set Top Boxes and the salient features of the Set Top Boxes under the various schemes.**
- III) Prescribe procedure to be followed for obtaining the BIS compliant Set Top Box.**
- IV) Make available a manual or pamphlet setting out instructions as far as possible in an easy to understand language by a non-technical person for operating the Set Top Box. This can be supplemented by providing information through the in-house channel or by suitably running a scroll on the screen.**

**Comments of Stakeholders**

- A. OK (IMCL, Mumbai)**

**6.2 In cases, where there is a malfunction of a STB provided by the operator on rent, a cable operator must repair or replace the STB within 24 hours.**

**Comments of Stakeholders**

- A. 2 working days is ideal as this involves the logistics of the place of the subscribers and the service center. **(IMCL, Mumbai)**
- B. To be subject to defects caused by unauthorized repair, maintenance or improper use. Label bearing the serial number has been removed, defected or illegible are not to be covered. Also any failures on account of Force Majeure conditions would not be covered. **(M/s. Hathway Cable and Data com Private Ltd, Mumbai)**

- C. The Scheme for Set Top Box should provide for Rental Basis only as provision to provide a purchase option will tempt service provider to put higher rental. **(VOICE, Delhi)**

**6.3 *In cases where a customer chooses to return a STB, the refund must be made within 15 days, subject to a proper working condition of the STB.***

Comments of Stakeholders

- A. Within 30 days. The refund for return of the STB to be linked to the schemes and the usage period and the logistics for the return, testing on the condition of the STB and the refund. **(IMCL, Mumbai)**
- B. In case the customer returns the STB but still continue to avail 'Basic Service Tier' necessary credit would be passed on his next billing cycle. **(M/s. Hathway Cable and Datacom Private Ltd, Mumbai)**

**6.4 *If a customer chooses to subscribe to pay channels via a set-top box (STB) installation, subscriber activation must take place within two working days of the receipt of the subscriber's request.***

Comments of Stakeholders

- A. It involves the logistics for placing the request for purchase, payment realization and logistics of activation. **(IMCL, Mumbai)**
- B. Minimum 2 working days and a maximum of 5 working days considering factors of time for delivery, installation, configuration and activation of STB and cases of wrong address /incomplete information, damage to network facility due to force majeure conditions or by third party, inaccessible customer premises, customer canceling or deferring agreed appointment. **(M/s. Hathway Cable and Datacom Private Ltd, Mumbai)**
- C. The period of 2 days should reckon from date of realization of payments in service providers books of account and should state 2 working days, as very often cheques bounce or payments are stopped by subscribers after issuing cheques. **(Col (Retd) V.C Khare, a cable TV Industry Observer, Mumbai)**

**6.5 *Rebate for deficient service: In case the installation and activation of the STB is delayed beyond 48 hours of the receipt of the Subscriber's request, the multi system operator/cable operator shall in the monthly subscription give a rebate of Rs 15 per day for the first 5 days and Rs 10 per day for the subsequent period.***

Comments of Stakeholders

- A. Rebate on the delayed period of activation cannot be considered as a cause for withdrawal of CAS registration. **(IMCL, Mumbai)**
- B. As per service industry Standards. **(M/s. Hathway Cable and Datacom Private Ltd, Mumbai)**
- C. Time for reckoning should be two working days from realization of payments in service providers books of account and not 48 clock hours. Force Majeure contingencies too need to be

incorporated. (Col (Retd) V.C Khare, a cable TV Industry Observer, Mumbai)

- 7.1** *Change of positioning of TV channels by the MSOs/Franchisees operating the Head End should not be normally done. In case of pressing technical reasons requiring changes of TV channel position is required, the cable operators shall notify Cable Television Subscriber at least 3 days in advance of such occurrence. For the purpose of information to the Cable Television Subscribers the MSO/Franchisee shall run a scroll indicating the frequency in which a particular channel is placed at periodic intervals.*

Comments of Stakeholders

- A. Change in position of a channel in the analog mode is done essentially to meet customer requirements. The frequency change of popular channels is only sporadic. The reasons for change of frequency of channels otherwise could be due to channel modulator becoming faulty and the channel is a popular one and in demand; broadcast of an event of general interest, on a channel which is distributed presently in high frequency necessitating the shifting to lower frequency; to provide opportunity to the viewers to judge new FTA channels introduced and facilitate deciding to continue the existing channel on its frequency or place the new channel in its place. (IMCL, Mumbai)
- B. As feasible on best effort basis. (M/s. Hathway Cable and Datacom Private Ltd, Mumbai)
- C. Similar provision should be incorporated in the agreement between the MSO and Cable Operator. (M/s. Star India Pvt Ltd, Mumbai)
- D. Cable Operators should not be allowed to change the positioning of the TV channels without the concurrence of the Broadcasters. Accordingly clause 7.1 should be amended as under:

"Change of positioning of TV channels by the MSOs/Franchisees operating the Head End should not be done without the concurrence of the Broadcasters. Further in case of pressing technical reasons if a change of TV channel position is required, the cable operators shall notify Cable Television Subscriber at least 3 days in advance of such occurrence. For the purpose of information to the Cable Television Subscribers the MSO/Franchisee shall run a scroll indicating the frequency in which a particular channel is placed at periodic intervals". (ESPN Software India Pvt Ltd, Delhi)

- 7.2** *MSO's and their franchisees shall keep adequate records or have in place a system to generate information on the frequencies at which a channel was placed at different points of time and the number of times the frequencies of a channel has been shifted.*

Comments of Stakeholders

- A. MSOs will accept the above responsibility for records but cannot do so for the franchisees that must maintain records to the

satisfaction of the regulator / authorized officer. **(IMCL, Mumbai)**

- 7.3** *In no circumstances unless it is beyond the control of the MSO and their Franchisees a channel positioned in a particular frequency shall be taken off without giving prior notice of 4 weeks along with the reasons for taking off the air. This notice must be given to all consumers individually and also through an advertisement in two local newspapers.*

Comments of Stakeholders

- A. For digital the system is easy to monitor through favorites etc and in case of CAS same can be given as a 1 week notice. However, cannot be guaranteed for analogue FTA due to operational and technical exigencies. **(IMCL, Mumbai)**
- B. As feasible on best effort basis. **(M/s. Hathway Cable and Datacom Private Ltd, Mumbai)**

- 7.4** *No Cable Operator shall disconnect for whatever reason a Cable Television Subscriber without giving notice of atleast 30 days clearly indicating the specific reasons for disconnection.*

Comments of Stakeholders

- A. Though acceptable but in some cases this may not be possible for the reasons that the subscriber may be not be physically available to receive the notice or refuses to accept notice or customer defaults payments making frivolous complaints. All the above can be stipulated as guidelines in the beginning phase and should become standards after one year of post CAS. **(IMCL, Mumbai).**
- B. This should be made subject to no outstanding dues from the subscriber as mentioned in the application form, QOS on input services available from broadcasters and Force Majeure conditions **(M/s. Hathway Cable and Datacom Private Ltd, Mumbai)**
- C. Mode of notice of disconnection to be amplified. This will always remain sensitive with subscribers particularly in cases of payment defaults. The question is in case of payment defaults what will constitute notice deemed to be administered. **(Col (Retd) V.C Khare, a cable TV Industry Observer, Mumbai)**

- 8.1** *A Multi System Operator and cable operator shall match the technical standards set by the Bureau of Indian Standards (BIS) for cable TV Network.*

Comments of Stakeholders

- A. A paper on 'Reliability and Quality of Services in Cable TV Industry' is attached which refers to various BIS Standards and international reliability standards. **(COFI, Delhi)**

**Annexure referred to in the gist of comments in respect of response of  
COFI to clause 8.1 of the draft Regulation**

**Reliability and Quality of Services in Cable TV Industry**

Lt. Col. (Retd.) K K Sharma

With the digital technology becoming cheaper and fast developments in the telecom and broadcast field, the cable television industry in India is undergoing a vital change, from a disorganised mom and pop service to a much organised affair on a large scale. Surprisingly it is not the new comers who are initiating the changes, instead it is the same unorganised units who started this industry, who are fast upgrading their networks keeping in mind the future requirements. CAS or conditional access regulation has been the biggest prime mover for this second revolution in the cable TV industry. It is only with CAS that people realised the importance of digital networks and economy of scale. All the big MSOs are transforming their analog networks to digital with the result that their franchisees have to maintain the same standards to provide better services to their subscribers.

Although quality of service plays an important role in any service oriented industry, yet cable operators, by the very inherent style of their working did not realise this so far. They had recovered their payments from subscribers in their own way, by creating monopolies or under cutting each other and cutting down their expenses to make their systems viable de-grading their services. Whereas in an organised industry things work in a more transparent way. Government's attitude towards telecom industry, that is making it private and liberal is bringing in large corporate houses into the field of converging technologies of computers, broadcasting and telecommunications where integration of these services is very important to bring in additional revenue to provide better services in the competitive world. This has necessitated all players in the cable television field to change their attitude too, to join the bandwagon of large scale service providers and make the quality and reliability of their services the main focus of their business. Some other factors necessitating these changes are :

1. Digital Technology is becoming affordable.
2. Rates of fiber optic cables and equipment have crashed.
3. Establishment of HFC networks by the MSOs and large independent cable operators.
4. Customers expectation of service quality in CAS implemented areas will go up.
5. Last mile operators will require to provide all channels with good quality otherwise payments will be held up.

6. To recover heavy initial expenses on CAS equipment and digital networks, operators will resort to value addition providing services like internet, video-on-demand, VOIP etc for additional revenue further necessitating better quality networks. Considering the above, reliability and quality of cable TV services will gain a lot of importance. Gone are the days when operators made do with cheap equipment and cables to expand their customer base, in some cases, even doing without proper taps and splitters using hand joints. Quality of amplifiers will also be an important factor in utilising the largest possible bandwidth. Most important of all, due care will be given to design of the network, HFC or plain co-ax.

### **Network Requirements for Better Service**

1. Transmission quality: Bureau of Indian Standards (BIS) has already laid down the minimum standards of service that the operators must ensure at the customer end. These are :

- (a) C/N > 44 dB - depends on input levels to amplifiers.
- (b) Minimum Carrier level 60 Db $\mu$ V
- (c) Maximum Carrier level 80
- (d) Slope < 12 dB- depends upon quality of Coax cable and passives used.
- (e) X-Mod better than 57 dB -depends upon output level of amplifier (higher the level lesser the cascading limit and hence the radius of operation).
- (f) CSO better than 57 dB -depends upon output level of amplifier (higher the level, lesser the cascading limit and hence the radius of operation).

2. Effective Bandwidth: Effective bandwidth of the network must cater for all the channels provided by the network as well as a minimum of 10% additional channels for future enhancement. In the metres, 750 MHz has become the industry standard and networks introducing V-O-D will require full bandwidth of 860 MHz. All components in the network including taps and splitters must have this bandwidth capability to ensure better service.

3. Service Reliability: This is the probability that a system will survive without interruption for a defined period. Network reliability should also take "degraded services" into account and not focus on complete failure of a service.

4. Outage Rate: This is the average rate at which service interruptions occur.

5. Availability: This is the percentage of time the service is available.

\* Availability Objectives:

International availability objectives for different industries are given below

- (a) Telephony Industry - 99.99% (53 minutes per year)



- (b) Cable Industry / Broadcast video - 99.7% (26.3 hr per year)
  - (i) Traditional HFC Plants - 99+% (3.7 days/year)
  - (ii) Broadcast Video - 99.7% (26 hrs/year)
  - (iii) Cable Modems - 99.8% (13 hrs/year)
  - (iv) Primary Line Telephony -99.99% (53 mns/year)
  - (v) Secondary Line Telephony -99.7% (26 hrs/year)

### CAUSES OF SERVICE INTERRUPTIONS

In home local wiring is largest single cause of service outage for CATV industry. This brings us to the importance of better drop cable wiring in the customer home. This includes use of better cable, tap and splitters and RF connection to the television/ modem. Main causes of service interruption in a network can be listed as below:

1. Signal Quality
2. Commercial Power Problems
3. Equipment failure
4. Interfering signals
5. Network capacity
6. Customer misuse

**Signal Quality:** The following types of interruptions can be experienced in signal quality.

#### (a) Digital Video

- (i) Blocking the freeze frames.
- (ii) Loss of detail with heavy compression.

(iii) Advances like HDTV will also increase expectations of Standard Digital Video.

#### (b) Cable Modem

- (i) Availability of cable modem service is already important to many customers.
- (ii) Home users will demand higher availability as "reliable" service providers offer alternative technologies at similar prices (xDSL, Satellite/ISPs).

#### (c) Telephony

- (i) Hard for many people to leave existing reliable phone service
- (ii) Decide to market as Lifeline or Secondary Services
- (iii) However, proliferation of cell phones and Internet telephony (not VoIP) have gotten people used to lesser quality phone service.

Signal Quality can be made better by pro-active plant maintenance, RF monitoring test equipment and making use of intelligent agents in the network like Set-Top-Boxes and Cable Modems.

**COMMERICAL POWER**

This is something which is not in direct control of the operators. However, stand by power systems in the form of battery, generators and mobile generators must be installed to cater for this interruption. Also operators have to ground their equipments to protect them from lightening strikes and equipment failure.

**EQUIPMENT FAILURE**

To avoid equipment failure the following steps must be taken.

- (a) Install high quality reliable equipment
- (b) Employ a good network architecture so that minimum number of subscribers affected by single point of failure.
- (c) Deploy monitoring equipment to isolate failure, decreasing repair time
- (d) Deploy redundant hardware.
- (e) In an HFC network use concept of self healing rings.
- (f) Cater for sufficient number of spares: -

**INTERFERING SIGNALS**

Major problems encountered from interfering signals are:

1. Ingress from -
  - (a) CB Radios
  - (b) Automobile Ignition
  - (c) Consumer Electronics
2. Internally generated signals-
  - (a) CSO - composite second order interference
  - (b) CTB - composite triple beat
  - (c) XMOD - cross modulation
  - (d) C/N - carrier to noise ratio
  - (e) Common Path Distortion
  - (f) Improperly balanced plant
  - (g) Equipment failures (active and passive)
3. Interfering signals can be avoided by using -
  - (a) Cut-off switches (Located in taps, nodes or amplifiers)
  - (b) Ingress monitoring test equipment
  - (c) Use Intelligent agents (STB's, CM's) distributed in network
  - (d) Frequency Agility
  - (e) Highly trained technicians
  - (f) Develop ingress mitigation techniques
  - (g) Pre-test of equipment and signal loading to verify margins in system engineering calculations and manufacturers specifications.

**Network Capacity**

This is more relevant when providing internet, telephony and other broadband services on cable TV networks. It generally refers to slow POP to internet, no dial tone and back haul congestion. This can be dealt with by proper traffic engineering and monitoring.

### **CUSTOMER MISUSE PROBLEMS**

The following problems are experienced at customer end:

- (a) Power off to Cable Modem or Set-Top-Box
- (b) PC's not configured properly
- (c) Not connected properly

Customer misuse can be avoided by properly training the customers, making call centre based technical support system, providing equipment literature and giving online assistance.

### **CUSTOMER EXPECTATION**

With the advancement in technology consumer expectations have also grown over the years. Ten years ago television sets were not capable of displaying full resolution of cable TV signals. With better and flat screen television sets and also availability of large screen television, video impairments become more evident and customers less tolerant. With the introduction of VCDs and DVDs customer expects a similar experience from cable TV signals too. This expectation will further grow with the introduction of High Definition (HD) TV.

Providing good service and making the networks more reliable is an ongoing effort where no laxity can be tolerated. By following the above mentioned solutions operator can have a peaceful and profitable business environment